CSR Report 2009

KDDI CSR 報告書［フルレポート］

KDDI CSR Report 2009

目次

●編集方針

KDDI CSR Reportは、多くのステークホルダーのみなさまに、KDDIのCSRの考え方や取り組みを誠実にお伝えすることを目的に、2006年度から発行しています。今年度は、当社のCSR活動を一層わかりやすくお伝えするように努め、4つの重要課題を明文化するとともに、CSR活動の課題と取り組みの状況、来年度の課題を掲載しました。今後もステークホルダーのみなさまとコミュニケーションを図りながら、さらにCSR活動を推進したいと考えています。

本報告書の構成

KDDI CSR Report 2009は、フルレポート（PDF）とダイジェスト版（冊子）から構成されています。

● **フルレポート（PDF・全47ページ）**
KDDIのCSR活動全般について報告しています。特集と活動実績報告の2つからなり、特集ではKDDIの4つのCSR重要課題をテーマに、ステークホルダーの声を盛り込みながら、わかりやすい報告を心がけました。活動実績報告では2008年度のCSR活動のパフォーマンスについて、ステークホルダー別の社会性報告、CSR活動の基盤についてのマネジメント報告、環境保全活動に関する環境報告の3つのカテゴリー別に詳しく報告しています。

● **ダイジェスト版（冊子・全20ページ）**
ステークホルダーのみなさまに手にとってお読みいただきたい特集記事を中心に（P1～P18）、冊子として発行したものです。

対象期間・対象範囲

2008年度（2008年4月1日～2009年3月31日）の事業活動を対象としていますが、対象期間が異なる場合は、当該対象期間を明記しています。
対象範囲はKDDI単体の事業活動ですが、一部グループ会社の活動も掲載しています。

発行時期

● **ダイジェスト版**…2009年6月／● **フルレポート**…2009年8月
（次回発行予定　2010年6月／8月）

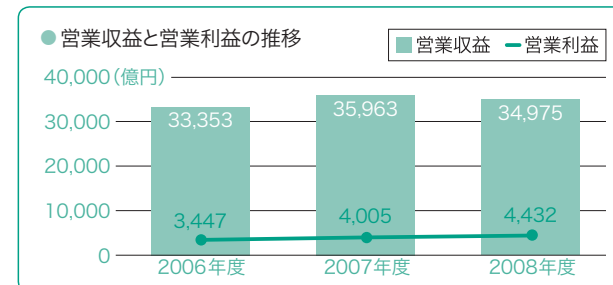
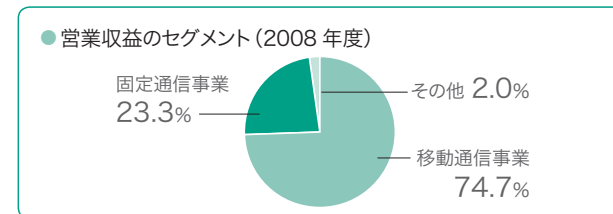
参照ガイドライン

GRI※「サステナビリティ リポーティング ガイドライン2006」
環境省「環境報告ガイドライン2007年版」
※ Global Reporting Initiativeの略。サステナビリティレポートの国際的なガイドラインを立案し、普及させることを目的に、1997年に設立された国際的組織。

●会社概要

● **社名** ……KDDI株式会社
（英文名称：KDDI CORPORATION）
● **創業** ……1984年6月1日
● **事業内容** ……
○ 移動通信事業：携帯電話サービス、モバイルソリューションサービス
○ 固定通信事業：市内・長距離・国際通信サービス、インターネットサービス、ソリューションサービス、データセンターサービス
○ その他事業：コンテンツ事業、研究・先端技術開発、ケーブルテレビ事業 など
● **本社所在地** ‥東京都千代田区飯田橋3丁目10番10号 ガーデンエアタワー
● **代表者** ……代表取締役社長兼会長　小野寺 正
● **資本金** ……141,851,778,300円
● **従業員数** ……16,970名（2009年3月末、連結ベース）

主な経営指標の推移

※ 経営指標の詳細は、投資家情報ホームページをご覧ください。

ICTの力により、安心・安全・快適で豊かな創造力を支援する社会の実現に貢献します

従業員参加型のCSR活動を展開

KDDIは、2005年10月にCSR活動を推進する専門部署を設置して以来、事業のさまざまな活動にCSRの意識を浸透させる試みを重ねてきました。その結果、従業員のCSR意識が高まり、「KDDIケータイ教室」の社員講師としての自主的な参加や、携帯電話の取扱説明書を回収し循環再生紙として社内で再利用する仕組みの発案、自然保護への寄付と連動させたサービスの実現など、従業員から生まれた活動が広がってきています。

「KDDIのCSR」＝「従業員一人ひとりが参加するCSR」というつながりが、自然に生まれていることは、うれしいことです。また、そうした日常の仕事の範囲を越えたさまざまな活動を通して、視野が広がり、新たな発想を生み出すことにもつながっていると感じます。

KDDIは、こうした動きをさらに活性化して、これからも社会の持続的な発展に貢献していくために、4つのCSR重要課題を設定し、取り組みの道筋を明確に示しました。セクショナリズムにとらわれることなく、CSRの推進を通じてコミュニケーションを活発化し、上下関係はもとより横のつながりを積極的に築き、組織横断的な活動としてCSRを経営に組み込んでいくことが大切だと考えています。

4つのCSR重要課題

重要課題の１つめは、安心・安全な情報通信社会の実現です。誰もが情報通信サービスを安心・安全に利用できるよう、情報リテラシーの向上支援に力を入れています。特に青少年の携帯電話利用によるトラブルを防ぐため、全国の小学校・中学校・高等学校で「KDDIケータイ教室」を開催しています。2009年度は、開催規模や受講対象などを一層拡充し、フィルタリングサービス、子ども向け携帯電話などの商品・サービスの拡充とともに、お客さまが安心・安全に情報通信サービスをご利用いただける環境づくりに取り組んでまいります。

２つめは、より安定した情報通信サービスの提供をめざして、災害対策の拡充や、情報通信ネットワークサービスの品質向上を進めることです。設備面はもちろん、災害対策訓練などの運用面での取り組みもさらに充実させていきます。

３つめは、人類共通の課題である地球環境保全への取り組みです。地球温暖化対策として、事業活動によるCO_2排出削減を推進するとともに、携帯電話のリサイクル回収を強化していくことも目標に掲げています。また、人の移動の必要が無くなることで環境負荷を抑制できるTV会議のように、ICT（情報通信技術）の利活用によって社会全体の環境負荷を低減するという観点から、さまざまな企業と連携した研究やサービスの提供、ソーラーパネルを搭載した携帯電話など環境に配慮した商品の開発も行っています。

４つめは、多様な人財を育成し、KDDIを活力ある企業とすることです。そのために、従業員が育児や介護などとのワークライフバランスを図りながら、自らキャリア形成できる制度と、それをサポートする仕組みを整えていきます。また、これらの制度や仕組みが実際に活用されるためには、時間をかけてマネジメント層の意識を変えていくことも必要だと考えています。

以上の4つの重要課題は、KDDIがこれまで進めてきた「トータル・カスタマー・サティスファクション（TCS:Total Customer Satisfaction）」を土台とした事業活動そのものです。あらゆるプロセスで、すべてのステークホルダーのご満足を追求するというTCSを基盤に、これらの重要課題を推進していく――それが、KDDIの社会的責任だと考えています。

ICTで、安心・安全・快適な社会の実現を支援

今や情報通信サービスの発展によって、いつでも、どこでも、誰とでもネットワークを使って情報をやり取りできる「ユビキタス社会」が実現しつつあります。しかし情報を得たからといって、それを誰もが有効に活用し、創造性を高めることができるとは限りません。情報を見分け、必要に応じて取捨選択する情報リテラシーが必要です。

近年、個人が情報を得たり、発信したりする自由度が高くなった反面、インターネットや携帯電話の望ましくない使い方によるトラブルも生じています。そうした問題を真摯に受け止め、着実に対応していくとともに、ご利用者がトラブルを回避できるよう、自分を護りつつ、賢くICTを利用する方法を広く伝えていくことも私たちの重要な役割です。「危ないものは、使わない」のではなく、危険を回避する方法を習得してはじめて、インターネットや携帯電話は、有用な道具として機能するのです。

将来的には、ユビキタスネットワーク基盤の上に、ICTが自然に生活に溶け込んだ「アンビエント社会」に向かうと見ています。そこでは、個人の状況をネットワーク側が自ら判断し、その人のための、その場所、その時に適した情報を提供することで、安心・安全・快適で環境にやさしく、人の創造活動を支援するような社会が到来すると想定しています。KDDIは、ICTの担い手として、この「アンビエント社会」の実現に貢献してまいります。

原点は心通うコミュニケーション

KDDIは、電話やインターネットといった情報通信サービスを提供していますが、そこに心が通うコミュニケーションがあってこそ、情報は意味を持ってくるといえるでしょう。KDDIが「IT」ではなく、コミュニケーションの「C」を加えて「ICT」と呼ぶのはそのためです。

私はコミュニケーションの原点は「聴く」ことだと考えています。忙しいときこそ、この原点に立ち戻り、相手の言うことにじっくり耳を傾けることを大切にしています。メールだけに頼らず、必要に応じて電話をかけたり、顔を合わせて会話する時間をとったりすることで、より良い関係が築かれていくのです。昨今はゲームやインターネットなどのバーチャルな体験が豊富になった反面、コミュニケーション能力が落ちてしまったようにも感じます。このような時代だからこそ、やはり人と人の温かなコミュニケーションの基本を忘れてはならないと思います。

一人ひとりが持っている力を最大限に発揮できる「アンビエント社会」の実現。これにより、多くの人たちが安心・安全な、そして心の通ったコミュニケーションをとることができるように、私たちKDDIはICTをさらに進化させ、社会に貢献していきたいと考えています。

KDDI株式会社 代表取締役社長兼会長
小野寺 正

KDDIのCSR

情報通信サービスの提供によって、あらゆる社会活動を支えていくことが、
私たちのCSRであると考えています。

基本理念

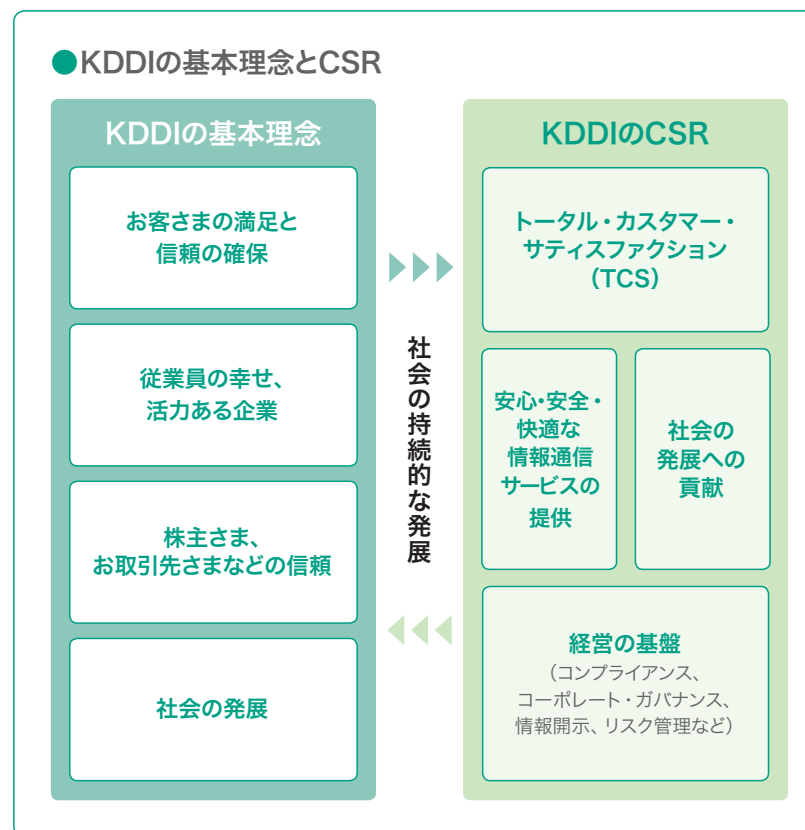
多様な価値観、多様な企業風土を持った企業体の合併・統合により生まれたKDDIは、良き企業文化を融合して事業を推進するという共通の意識のもと、KDDIのあるべき姿を基本理念として掲げ、その実現に努めています。

KDDIの基本理念

- **お客さまの満足と信頼の確保**
  お客さまの期待に応える価値あるサービスを提供します。
- **従業員の幸せ、活力ある企業**
  すべての従業員が働きがいを持てる活力ある企業であり続けます。
- **株主さま、お取引先さまなどの信頼**
  株主さま、お取引先さまなど、関係するすべての方々の信頼に応えます。
- **社会の発展**
  豊かなコミュニケーションによる国際社会の発展に貢献します。

KDDIのCSRの考え方

情報通信サービスは、現代社会においては、なくてはならない社会基盤です。一方、子どもたちが携帯電話やインターネットをきっかけとしたトラブルに巻き込まれるなどの社会問題や、地球環境問題など、私たちの事業の周辺には、さまざまな社会的課題が存在します。今後、情報通信サービスの発展と活用により、ますます大きな影響を社会に与える可能性があります。

KDDIは、私たちの事業が社会へ与える影響の大きさを自覚し、情報通信サービスの提供によって、あらゆる社会活動を支えていくことこそが、私たちのCSR（企業の社会的責任）であると考えています。それは、一人ひとりの従業員が情報通信という事業の社会性の高さを意識しながら、日々の業務のなかで、基本理念を着実に実践するという企業活動そのものです。

CSR活動の基盤となる「TCS」

KDDIは、私たちのサービスのご利用者だけでなく、お取引先、従業員、株主、投資家、行政機関など、すべてのステークホルダーを「お客さま」ととらえています。そして、お客さまのために最善をつくすというビジネスの原点に立ち、お客さまとの長期にわたる安定的な信頼関係を確かなものとするため、経営トップから従業員一人ひとりに至る全員が、お客さまのご満足を追求するTCS（Total Customer Satisfaction：トータル・カスタマー・サティスファクション）を事業活動の基盤と位置付け、推進しています。

このTCSの考え方に基づいて、すべてのステークホルダーのご満足を高めていくことが、KDDIが社会の期待に応え、社会的責任を果たすCSR活動につながると考えています。

TCSの基本コンセプト

お客さまのご満足を最大化するため
あらゆる業務を商品・サービスに連なるものととらえ
すべてのプロセスをお客さまの視点から見直し
すべてのステークホルダーを対象に
経営トップから社員まで一人一人が自らの課題として
全社をあげてお客さま満足の実現を追求する

TCSの推進体制

TCSを推進し、真にお客さま重視の企業へ成長するための基本方針として「KDDI CSポリシー」を2003年に制定しました。これはお客さまのご満足を高めるために果たすべき使命や役割を明文化した方針であり、すべての役員、従業員が共有する判断・行動の指針ともなっています。

また、お客さまの声に基づいて課題を討議・解決する部門横断的組織として社長を委員長とする「TCS委員会」を設置し、計画・実行・検証・改善を行うマネジメントサイクルのもとで、お客さまのご満足の向上に努めています。

●KDDIのステークホルダー

KDDI
すべてのステークホルダー
＝「お客さま」

- **サービスご利用者**：お客さまの信頼に応え、安心・安全で価値ある商品・サービスを提供し、お客さまのご満足を追求します
- **株主・投資家**：誠実かつ公平な情報開示と積極的なコミュニケーションの充実により、信頼関係の構築を図ります
- **地域社会**：地域社会との連携、協調を図り、地域社会の一員としての役割を果たします
- **NPO・NGO**：対話と協働を通じ、より良い社会づくりに貢献します
- **地球環境**：環境に調和した豊かな社会を維持するため、積極的に環境保全活動を図ります
- **行政機関**：法令を遵守し、行政機関との健全な関係を保ちます
- **従業員・家族**：すべての従業員が働きがいを持てる、活力ある企業であり続けます
- **お取引先**：相互の信頼に基づくパートナーシップを構築し、公平・公正な取引きを通じて適正な事業活動を行います

CSR推進への取り組み

2005年10月、総務部内にCSR推進室（現：CSR・環境推進室）を設置し、CSR活動を推進するとともに、社内研修、公募参加型セミナー、社内報やイントラネットによる情報提供、eラーニングなどを通じて、従業員のCSR意識の啓発に積極的に取り組んでいます。

また、2008年度は「KDDI 環境委員会」を「KDDI CSR・環境委員会」に変更し、KDDIおよびグループ会社・関連会社の環境保全活動に加え、CSR活動に関わる方針、ならびに計画などに関する事項について、検討および推進を図る体制を整えました。

子どもたちの携帯電話に関わるトラブルの事例を学ぶ公募型セミナー

KDDIのCSR重要課題

社会の持続的発展に寄与するために、KDDIのCSR重要課題を4つ選定しました。

KDDIと社会の課題

情報通信サービスの発展により、場所や時間を問わず、いつでも・どこでも・誰とでもネットワークを使って情報を自由に利用することができる社会が実現しつつあります。今や情報通信は社会・経済活動の基盤であるとともに、携帯電話には、音楽再生やTV、ラジオなどのメディアプレイヤー機能、電子マネー機能、GPS機能が備わり、日常生活には欠かせないパーソナルツールとなっています。さらにICTの進化は、人と物の移動を抑制し、低炭素社会の実現にも寄与すると考えられています。このように情報通信は、社会の持続的発展に貢献する大きな力を秘めています。

一方で、情報判断能力などが培われていない子どもが携帯電話やインターネットをきっかけにトラブルに巻き込まれるなど、情報通信を取り巻く社会的課題も存在します。このような情報通信がもたらす光と影をよく見極め、社会的な課題に誠実に対応し、誰もが安心・安全に情報通信を利用できる社会の創出をめざすことは、私たちの社会的責任であると考えています。

KDDIのCSR重要課題

KDDIはCSRの観点で業務や事業活動を精査するとともに、KDDIを取り巻く社会的課題についてステークホルダーのみなさまや有識者の方からのご意見を伺ってきました。2008年度は、多くのCSR課題のなかから、特にKDDIが注力して取り組むべき4つの重要課題を設定し、2009年3月に開催された「KDDI CSR・環境委員会」において報告、全社でCSR活動を一層、推進していくことを確認しました。

重要課題 1 安心・安全な情報通信社会の実現

東京都の調査※1によると、小学生では10人に1人、中学生では4人に1人がモバイルインターネットでのトラブルを経験しているとされています。

KDDIは、誰もが安心して安全に、情報通信サービスを利用できる社会の実現をめざし、「KDDIケータイ教室」を積極的に開催することで、子どもたちへの情報モラル教育を支援するとともに、フィルタリングサービスなど、子どもたちをネットトラブルから守る安全なサービスの提供を進めています。

重要課題 2 安定した情報通信サービスの提供

情報通信サービスは、社会になくてはならないライフラインです。KDDIは、固定通信から移動通信まであらゆる情報通信サービスを提供する総合通信事業者として、事業を通じての最大の責務はお客さまに情報通信サービスを安定的に提供することであると認識しています。

そのため、自然災害や設備故障によるネットワーク障害を可能な限り回避するとともに、常に品質の高い情報通信サービスを提供できるよう努めています。

重要課題 3 地球環境保全への取り組み

地球温暖化という人類共通の社会的課題に積極的に取り組むことは企業としての責務と認識しています。しかし、社会の情報通信の利用拡大にともない、日本の情報通信分野におけるエネルギー消費量はさらなる増加が予測されています。KDDIでは、通信設備の省エネルギー化を進め、エネルギー使用量の削減に努めています。さらに、私たちが提供する情報通信サービスが社会のCO_2削減に貢献するとの研究結果のもと※2新たな取り組み検討をはじめました。

重要課題 4 多様な人財の育成による活力ある企業の実現

日本社会が少子高齢化という問題をかかえるなか、KDDIではダイバーシティ推進を持続的な企業成長のための経営戦略の一つととらえています。さまざまな人に対して画一的な「型」にはまることを強要するのではなく、外的な違い、内面の違い、会社組織における違いなどを生かし、能力を発揮できる組織・環境をめざしています。ダイバーシティ推進は、KDDIの基本理念の一つである「すべての従業員が働きがいを持てる活力ある企業であり続けます」の原点に立ち返ることでもあります。

※1 東京都教育庁「子供のインターネット・携帯電話利用についての実態調査報告」(2008年10月)
※2 総務省「地球温暖化問題への対応に向けたICT政策に関する研究会」報告書(2008年4月)

●KDDIが関わる主な社会の課題

この図は、KDDIと関わりがある主な社会の課題とそれに対する取り組みの例を示しています。
これらの課題への取り組みを誠実に積み重ねていくことが、KDDIの基本理念の実現に向かい、
すべてのステークホルダーのご満足向上につながると考えています。

地域環境保全活動への参加

au携帯電話のリサイクル

カンボジアへの教育支援

- 気候変動問題への対応
- 生物多様性への対応
- 地域社会の活性化
- デジタル・デバイドの解消
- ユニバーサル・デザイン、サービスの推進
- 少子高齢化への対応
- ダイバーシティの推進
- ワークライフバランスの向上
- 労働安全衛生の確保
- 災害などへの対応
- 安定的な情報通信ネットワークの提供
- 安心・安全な情報通信サービスの提供
- 情報リテラシーの向上
- 青少年の健全な育成支援（有害情報対策など）
- 製品・サービスの安全性と製造物責任
- 電波の安全性
- 情報セキュリティの確保
- 社会の課題解決に向けた新技術・サービスの開発
- サプライチェーンマネジメント
- 廃棄物の削減と資源のリサイクル
- 製品・サービスの環境負荷の低減

育児・介護両立支援

「e-ネットキャラバン」への講師派遣

CSR課題と実績

KDDIが取り組む主なCSR課題について、2008年度の実績、2009年度の課題を報告します。

◎：達成　○：概ね達成

主なCSR課題	主なステークホルダー	2008年度の取り組み	2008年度の実績	評価	2009年度の課題
重要課題1 安心・安全な情報通信社会の実現	お客さま 社会	情報リテラシーの向上支援	「KDDIケータイ教室」を全国で714回実施(KDDIグループ)	◎	●社会に対する情報リテラシー向上の支援強化 ●青少年が安心・安全にケータイ・ネットを利用できる商品・サービスの開発および利用環境の整備
			「e-ネットキャラバン」への講師派遣を114回実施	◎	
		青少年の利用に配慮した安心・安全なケータイ・ネットの利用環境の提供	子ども向け携帯電話「安心ジュニアケータイ(K001)」の発売	◎	
			子ども向け情報モラル教育サイト「JUNIOR net(ジュニアネット)」の提供	◎	
			フィルタリングサービスの拡充、啓発の推進	◎	
			産業界と教育界が連携して発足した「安心ネットづくり促進協議会」への参画	◎	
重要課題2 安定した情報通信サービスの提供	お客さま 社会	災害時における安定した情報通信サービスの提供	災害対策訓練の実施	◎	●災害対策の充実 ●お客さま視点での情報通信ネットワークサービスのさらなる品質向上
			災害時における情報通信サービス提供のための災害対策体制の整備	◎	
		高品質で安定した情報通信サービスの提供	お客さまの声を基に情報通信ネットワークを早期改善するプロジェクト体制の構築	◎	
			情報通信ネットワークの品質管理と適切な運用	◎	

主なCSR課題	主なステークホルダー	2008年度の取り組み	2008年度の実績	評価	2009年度の課題
重要課題3 地球環境保全への取り組み	社会	温室効果ガス排出量の削減	第2期中期環境保全計画に基づく2008年度トレンド目標達成のための省エネ施策の実施	◎	●地球温暖化対策 ●廃棄物削減・リサイクルの推進 ●環境マネジメントの質的向上 ●生物多様性への取り組み
		廃棄物削減・リサイクルの推進	第2期中期環境保全計画に基づく2008年度トレンド目標達成のためのマテリアルリサイクル推進	○	
			オフィス廃棄物削減と再資源化率向上に向けた事業所調査	○	
			携帯電話の取扱説明書のリサイクル活動強化	◎	
		環境マネジメントの質的向上	内部監査の運用部門強化	◎	
			社内の環境教育・啓発活動の充実	◎	
		生物多様性の対応	森林保全活動の実施(富士山の森づくり、天王山森林保全推進など)	◎	
重要課題4 多様な人財の育成による活力ある企業の実現	従業員	ダイバーシティの推進	女性従業員の活躍推進	◎	●ダイバーシティの一層の推進 ●豊かな人財育成 ●働きやすい職場環境づくり ●従業員の心身両面にわたる健康増進
			高齢者雇用への取り組み	◎	
			障がい者雇用拡充のため、特例子会社を設立	◎	
			仕事と生活の両立を支援するワークライフバランスの推進	◎	
		豊かな人財の育成	自ら希望する部署に応募し、一定の審査を経て異動することができるセルフキャリアプロデュース制度の新設	◎	
		従業員間のコミュニケーションの活性化	全社でレクリエーションを実施	◎	
		従業員の心身両面にわたる健康増進策の強化	特定検診、特定保健指導の実施	◎	
			休暇、休職からの円滑な復帰、定着、再発防止に向けた復職支援の見直し	◎	

◎：達成 ○：概ね達成

主なCSR課題	主なステークホルダー	2008年度の取り組み	2008年度の実績	評価	2009年度の課題
CSRを支える基盤の充実	社会	企業クオリティ向上のためのリスク管理の推進	リスク管理のPDCAの強化と経営層への提示	◎	●KDDIグループのリスク管理の強化
		情報セキュリティの強化	全社全拠点でISMS認証取得の推進	◎	●KDDIグループの情報セキュリティ強化
		内部統制システムの構築	金融商品取引法2008年度適用開始に対応した内部統制システムの構築	◎	●内部統制システムの定着と発展
		質の高い企業文化構築と、より強固なコンプライアンス体制の確立	コンプライアンス違反の未然防止を目的とした施策の実行（コンプライアンス強化月間の設定、研修体制の拡充）	◎	●従業員のコンプライアンス意識の一層の徹底と強固なコンプライアンス体制の確立
お客さま（ステークホルダー）のご満足向上	お客さま	お客さまの声を社内に展開する体制の強化	「お客さまの声」の傾向分析を可能としたシステムの構築	◎	●お客さまご満足のための最善の追求
		お客さまご満足のための最善の追求	TCS委員会における「お客さまの声」に基づいた問題の顕在化と改善対策の検討	◎	
			お客さまご満足の向上、応対品質の向上を目的とした表彰制度「CSグランプリ2008」の開催	◎	
			au携帯電話のサービスエリアに関するご意見、ご要望を申告していただけるサイト「みんなでつくろう！ auエリア」の開設	◎	
			お客さま同士がサイト上で、質問、回答のやり取りをすることで、さまざまな質問の早期解決につながるQAコミュニティサイト「なるほど！au」の開設	◎	
	お取引先さま	auショップへの支援	新資格制度の導入による接客スキルアップの支援	◎	●お取引先さまのご満足向上
		ビジネスパートナー調査の実施	パートナー企業の満足度調査による業務改善の実施	◎	

主なCSR課題	主なステークホルダー	2008年度の取り組み	2008年度の実績	評価	2009年度の課題
お客さま（ステークホルダー）のご満足向上	株主・投資家さま	投資家さまとのコミュニケーションの充実	●四半期ごとの決算説明会の開催 ●個別ミーティング、スモールミーティングの実施 ●カンファレンス、個人投資家向けセミナーへの参加	◎	●積極的な情報開示による株主・投資家さまのご満足向上
		IRツールの充実	●アニュアルレポートの充実 ●決算説明会などの動画配信をはじめとした企業ホームページでの情報発信拡充	◎	
	社会 NPO・NGOなど 従業員	社内のCSR啓発の継続実施	CSRセミナーの開催、社内報・イントラネットでの継続的な情報発信、eラーニングの実施	◎	●従業員のCSR意識啓発 ●従業員参加型のCSR活動の拡充 ●国内外の社会貢献活動の充実
		従業員参加型のCSR活動の推進	従業員参加型「+αプロジェクト」の展開、「KDDIケータイ教室」、「e-ネットキャラバン」への講師派遣、地域の社会貢献活動の推進	◎	
		社会貢献活動の拡充	事業を通じた社会貢献活動の実施	◎	
			NPO・NGOなどとの協働、慈善団体への支援	◎	
			災害被災地への支援	◎	
		海外での社会貢献活動	途上国のデジタル・デバイド解消など歴史ある国際協力活動	◎	
			海外拠点における社会貢献活動	◎	

子どもたちに響く「KDDIケータイ教室」をめざして

KDDIは、誰もが安心・安全に携帯電話を利用できる社会をめざし、全国の小学校、中学校、高等学校を対象に「KDDIケータイ教室（以下、ケータイ教室）」※を開催しています。今回は今後のさらなる取り組み拡充に向けて、ケータイ教室事務局の大久保輝夫、講師経験者の葛西直美が学校現場の先生方にお話を伺いました。

※2006年3月から小学校を対象にスタートし、順次、中学高校および保護者・教職員に対象を拡大。2009年4月現在延べ約1000回開催。

身近でリアルな事例を用いたケータイ教室の実施

大久保：先日、稲城第一小学校と稲城第三中学校で開催させていただいた「ケータイ教室」ですが、子どもたちの反応はいかがでしたか？

村田先生：子どもたちが熱心に話を聞いている姿を見て、小学生もケータイへの関心が高いと、あらためて実感しました。特に6年生は中学校への進学を機にケータイを持つ子どもも多く、プロフ※など身近なトラブルの話に、真剣に耳を傾けていたのが印象的でした。

石村先生：中学生の場合、ケータイの所有率も高く、実際に架空請求メールや迷惑メールを受け取った生徒もいるので、熱心に聞いていました。中学生は、自分たちが直接影響を受けることに対して興味を示す傾向が強いので、身近でリアルなトラブル事例を盛り込んでいただくのはもちろんのこと、実際にケータイを操作しながら学べる仕組みを加えていくことで、より理解は深まると思います。

葛西：確かにそうですね。ケータイ教室では、どうしても伝えたいことが多く、講義形式になりがちです。これからは、便利な使い方やリスクを体験できる参加型の教室に進化させていくことも重要ですね。

※「プロフィール」の略。自分のプロフィールのページを作成し、インターネット上に公開できるサービス。

稲城第三中学校
生活主任教諭
石村繁樹氏
2008年度は
3年生のクラス担任

稲城第一小学校
生活主任教諭
村田奈緒美氏
2008年度は
1年生のクラス担任

村田先生：加えて発達段階や、学年ごとに内容を変えていただけたら、さらに教育効果が高まっていくと思います。

ケータイを持つ前段階で、保護者の方々との連携を

大久保：これは私どものPR不足かもしれませんが、ケータイは危険というイメージが先行しつつあるのが残念です。確かに、ケータイは使い方を誤ると危険な面もありますが、正しい使い方をすれば、便利で子どもたちの安全を守るための道具として活用できます。

村田先生：確かに、学校には子どもたちが巻き込まれた事件やトラブルなどの情報が多く入ってくるので、どうしても「ケータイ＝危険」という意識が強くなりがちです。私たちも、子どもたちにケータイの利便性と危険性の両方をきちんと教えたいのですが、ケータイに関する知識が豊富ではないので、そこは、ケータイ教室講師の方々に期待しています。

石村先生：市の生活指導主任の会合でも、小学校低学年のうちに、きちんとケータイの利便性と危険性を教えるべきという意見が出ています。子どもたちがケータイを持ちはじめる前の段階から保護者も含めて、これらを伝えていくことが重要です。例えば、パケット定額制※だと料金を気にしなくていいという利点がありますが、その反面、子どもがケータイを使い過ぎていることに気づきにくいという弊害もでてきます。

大久保：親としては、子どもの安心・安全を考えてケータイを持たせることがありますが、子どもにとっては、楽しい道具を手に入れたという認識が強いようです。この親と子の認識のギャップを埋めるために、今年度から保護者向けの「ケータイ教室」もメニューに組み込みました。

葛西：やはり保護者の方々にも正しい知識を身に付けていただき、家庭内でのルールづくりをお願いしたいと思います。

安心・安全なケータイ利用のため情報リテラシーを向上

石村先生：以前、修学旅行でグループごとにGPS位置確認機能付きケータイを渡し、自由行動をさせたことがあります。その際、ある班が逆方向の電車に乗っていたのを早めに発見でき、大事に至らなかったことがありました。

村田先生：共働きの保護者のなかには、防犯ベルとGPS位置確認機能付きのケータイがあるから安心して働けるという方たちもいらっしゃいますね。

大久保：そのような安心・安全の面を含め、ケータイの高機能化はますます進んでいきます。さまざまな機能を正しく使いこなしていくために、今後、子どもたちへの情報リテラシー教育がより重要になっていくと考えます。

石村先生：このほか、コミュニケーションにおけるケータイの役割も重要です。最近は、面と向かって本音を言えない反面、メールなら「ありがとう」や「ごめんね」を素直に伝えられるという良さも、今の子どもたちにはあるようです。

村田先生：一方で、小学生の高学年では、文章力は未熟なのに、気持ちは思春期になりかかって傷つきやすいので、メールの文章で誤解やトラブルが起きやすいという面もあります。

葛西：そういった危うさも含めて、学校現場の方々と対話することは、とても参考になります。私は「ケータイ教室」でしっかり目を見て話を聞いてくれる子どもたちから、いつも元気をもらっているので、今後は子どもたちのためになる、より良いケータイの使い方を紹介していきたいと思います。

大久保：本日いただいた貴重なご意見やご指摘を今後に生かし、さらなる内容の充実を図っていきたいと思います。

総務・人事本部　総務部
CSR・環境推進室
大久保輝夫
「ケータイ教室」事務局

ソリューション
第1営業本部 第3営業部
葛西直美
「ケータイ教室」
講師経験者

KDDIはケータイ教室テキストを小学生、中・高校生、保護者・教職員向けの3種類用意。

ケータイ・ネットについて楽しみながら学べる「JUNIOR net」はPC版とモバイル版を公開。

※通信料（パケット代）を定額にした料金体系。

災害時にも安心を届ける通信であるために

KDDIは、常に安定した情報通信サービスをみなさまにご提供するとともに、
災害時には迅速かつ的確な対応によって情報通信サービスを確保できるよう、さまざまな取り組みを進めています。

災害に対する備えの強化

情報通信サービスは、災害時であっても、安否確認や、救助活動のためになくてはならない重要なライフラインを担っています。KDDIでは、災害時でも安定した情報通信サービスを確実に提供できるよう、通信設備の耐震設計をはじめ、基地局の自家発電装置の設置など、災害対策を充実させています。

また、設備面の対策とともに、災害時における予期せぬ通信トラブルが発生した場合でも、従業員が的確な判断と迅速な対応が行えるよう、防災マニュアルを整えるとともに、全社的な災害対策訓練を年2回実施しています。

大規模災害を想定した実践的な災害対策訓練の実施

2009年1月、九州地区での大地震発生を想定した災害対策訓練を実施しました。東京本社に設置した災害対策本部には、災害対策本部長である社長を筆頭に約50名が参集し、現地対策室（福岡県福岡市）と運用対策室（東京都新宿区）、情報システム対策室（東京都千代田区）をIPテレビ会議システムや電話会議システムで結び、被災状況の確認や、通信疎通確保におけるオペレーションを実施するなど、総勢約300名で実践的な訓練を行いました。

2009年1月に実施した災害対策訓練の災害対策本部の様子。

総務・人事本部
総務部
田中和則
2008年度災害対策訓練
事務局

「災害対策訓練を行う場合、毎回、被災想定の検討から始めます。例えば、首都圏で大規模災害が発生すると、情報通信サービスに関わるトラブルだけでなく、大勢の帰宅困難者が滞留することが予想されます。それに対して、従業員をどのように無事帰宅させるかなど、さまざまな状況を想定した災害対策訓練を実施しています。そして今回の災害対策訓練では、各自が実践的に考えながら行動するロールプレーイング方式を取り入れました。また、通信ネットワークを運用・管理・監視している運用統括本部の訓練者には、訓練のシナリオを渡さず、次々に発生するトラブルに対応する本番さながらの訓練としました。今後は、設定した被災状況すらも参加者には伝えず、より現実感をともなう災害対策訓練を実施することで、想定外の問題が次々と起こる実際の災害時においても、従業員が的確に対応していく能力を高めていきたいと考えています」と災害対策訓練事務局の田中は言います。

運用統括本部
設備運用本部
FMBC-OC モバイル
オペレーションセンター
若杉 充

オペレーション訓練を繰り返し、緊急時の対応力を体得

au携帯電話サービスを24時間365日監視しているモバイルオペレーションセンター（MOC）は、毎年発生する台風や大雪、豪雨などの自然災害時においても、安定した情報通信サービスを提供するため、的確で迅速な対応が求められます。また花火大会やコンサートなど、一時的に通信量の増加が予想されるときは、遠隔操作や地域のテクニカルセンターと連携して、速やかな問題解決を図っています。

「私たちが担っている通信インフラを支える役割は責任重大です。例えば、災害時に通信が途切れてしまうと、安否確認が行えない、被災地域の現状も伝わらないという状態に陥ります。また災害時に関わらず、予期せぬ通信トラブルが発生した場合でも、どれだけ落ち着いて状況把握と復旧措置を迅速に行えるかが鍵となります。MOCでは、年2回の全社的な大規模災害訓練とは別に、毎月、震災を想定したオペレーション訓練を実施しています。災害の際は、停電や設備の故障が発生したり、安否確認などの利用が急増して携帯電話がつながりにくい状況となってしまうなど、警告アラームが一斉に表示されることもあります。そんな緊迫した状況を再現した訓練を繰り返し経験することで、実際の大規模災害に直面したときでも、落ち着いて判断し、迅速な対応と的確な情報伝達ができるようになります。また、訓練を通して発見された新たな課題は必ず改善して、災害時でも、お客さまに安定した情報通信サービスと安心を提供できるように役立てています」と、MOCで監視を務める若杉は話します。

被災地への支援

KDDIでは、大地震や甚大な自然災害が発生した場合、迅速かつ適切な被災地支援を実施するため「全社的支援措置検討会」を設置しています。そこでは、大地震発生直後には、災害用伝言板※1を速やかに立ち上げ、お客さまの安否確認手段を提供するとともに、被災地の通信インフラを確保するため、必要に応じて移動電源車、車載型無線基地局※2の出動や、au携帯電話や充電器などの貸し出しを行っています。2008年6月に発生した岩手・宮城内陸地震では、救助活動を行う陸上自衛隊にau携帯電話とイリジウム衛星携帯電話※3を貸し出すなど、被災地支援を積極的に実施しています。

※1 大規模災害発生時に、au携帯電話ご利用者がEZwebやインターネットを通じて、全国から安否確認を行えるサービス。

※2 衛星通信機能を備えた車載型無線基地局。災害時などの通信ネットワークの確保に力を発揮する（写真左）。

※3 イリジウム衛星を経由して、国内外で場所を選ばず通信が可能な衛星携帯電話（写真右）。

ICTで地球温暖化防止に貢献

ICTは、その利用拡大によるCO_2の排出が増加する一方で、利活用による社会全体のCO_2排出を削減することができます。
ICTの地球温暖化防止への貢献について、東京理科大学の森俊介氏と当社執行役員 技術統括本部長の安田豊が語り合いました。

ICTの発展によるCO_2増加に対し、さまざまな取り組みを推進

安田：私たちKDDIは、情報通信サービスを安定して提供するため、通信設備を24時間稼働することで多くのエネルギーを消費しています。特に、携帯電話の基地局は当社消費電力の６割を占めているため、基地局の省エネ化、具体的には、エアコンが不要の基地局の開発とその早期導入に力を入れています。また、電力会社の電気が届かない地域には、太陽光発電だけでまかなう基地局も作っています。

森氏：通信は、設備の一つひとつの消費電力は大きくないかもしれませんが、全国を高い密度でカバーするインフラですから、そのような努力は大きな効果になりますね。

安田：また、基地局用のバッテリーを軽量で効率のいいものに入れ替えていくとか、深夜電力や太陽光からの電力をうまく組み合わせて、昼間の電力利用を減らすことで全体のCO_2排出量を減らすなど、技術的な検討や開発も行っています。

森氏： 通信インフラは完全に電気に依存しているので、コストはかかると思いますが、省電力ニーズと合わせて、そのような取り組みは大変重要なことですね。

KDDI株式会社 執行役員
技術統括本部長
安田 豊
研究所にてデジタル衛星通信技術などの研究開発に従事。その後、PHSやIMT2000システム開発、ITS推進部長、au技術本部長などを経て現職。KDDIのFMBCサービス発展に向けたネットワークのIP化とスリム化を推進中。

東京理科大学理工学部
経営工学科 教授
森 俊介氏
総務省「環境負荷低減に資するＩＣＴシステム及びネットワークの調査研究会」「地球温暖化問題への対応に向けたＩＣＴ政策に関する研究会」など政府系研究会へ多数参加。

情報通信サービスが増えて世の中が便利になることは自然の流れ。その先に、どれだけCO_2を減らせるかが重要です。

楽しくかっこよく省エネができるように、携帯電話などを積極的に活用しながら、社会全体のモチベーションアップをしていきます。

ICTの利活用によって、社会のCO_2を削減

森氏：携帯電話は驚くほど進化していますね。音声通信、文字通信に加え、動画の利用も可能になった上、機器は薄型で電池も長持ちするようになりました。でも、ユーザーは便利になったことは実感しても、効率化されているという意識はないかもしれないですね。

安田：料金が定額制になっているので、自分がどのくらいの情報量を送受信しているかなどは見えにくくなっているかもしれません。

森氏：家庭の電気料金メーターは、屋外より屋内につけて料金が一目でわかるようにすると省エネ効果が上がるそうです。携帯電話でいろいろなものが見えてくると、いろいろな意識が変わってくるかもしれませんね。

安田：携帯電話を活用して家庭内のCO_2排出削減の成果を“見える化”すると面白いですね。携帯電話で自分のCO_2排出量が確認できたら、省エネ行動のモチベーションを高められると思います。

出典：総務省「地球温暖化問題への対応に向けたICT政策に関する研究会」報告書

森氏：情報通信サービスは、世の中を便利にしてくれますね。最近の研究で、情報通信サービスが増えることで、それによるエネルギー消費は増えるけれど、社会全体では減ると報告されています（グラフ参照）。例えば、ICTを活用して電子カルテを共有すると、電力は使いますが、病院間の人の移動が減り、トータルのCO_2排出量が削減できたという事例などがあります。

安田：KDDIも動画による遠隔医療の研究開発をしています。遠隔から在宅診断ができれば、通院や救急車の利用がかなり減らせます。

森氏：農協が収穫や農地管理に衛星写真を利用したケースも同様の結果です。ICTの利用によってそれによる消費電力は増えますが、社会全体では無駄を制御して大きな省エネルギーになる、その視点が重要です。

安田：今後は一層大きなインテリジェンスが必要だということですね。

より良い未来のために、ICTの可能性を追求

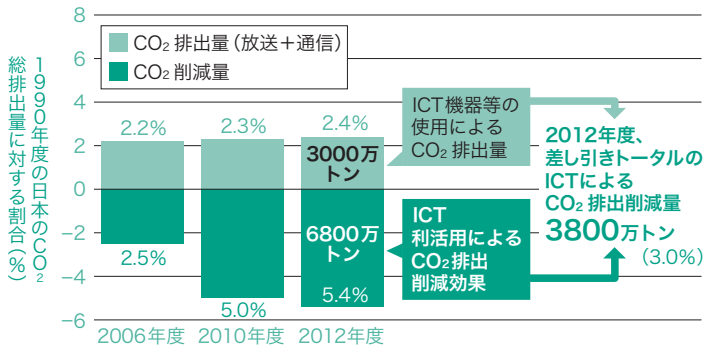
森氏：高齢化が進んだ地域では、定期バスよりも出かけたいときに迎えに来てくれるような、ICTを利用したオンデマンドのサービスが求められるようになると思います。弱い立場の人にサービスが行き届くことは、社会のあり方の大事なポイントです。必要なところに無駄のないサービスを提供し、さらにCO_2削減効果もあるICTが貢献できるところです。

安田：今、携帯電話そのものをセンサーとして機能させたいと考えています。携帯電話を持っている人が部屋に入ってきたこと/出て行ったことを感知し、自動的に照明がON/OFFされる省エネの仕組みができたらと思うのです。

森氏：エレベーターや電気機器の制御を携帯電話でできたら、非常に効率的です。特にビルの電力消費量は莫大です。建物自体の省エネ設計は進んでいますが、ICTと連携したきめ細かな省エネ策はこれからです。

安田：ICTを利活用し、省エネはもちろん、社会全体のライフスタイルの変化につなげたいと考えています。省エネは苦痛にならず、楽しくかっこよくできることが重要です。「au Smart Sports Run&Walk」というサービスでは、ユーザーが歩いたり走ったりすると1kmを1円の金額に換算して、屋久島の環境保全のために寄付したり、緑の種にして配布する2つのキャンペーンを実施し、好評を得ました。

森氏：まさに、ICTによって、分野を越えた新しいコミュニケーションが生まれていますね。携帯電話でつくられる新たなコミュニティのなかで、人にも地球環境にも優しいことが新しい価値となっていくことを期待しています。

（上）屋久島の環境保全への協力を呼びかけるポスター。
（下）慶応大学コ・モビリティ社会創成プロジェクトでの奥多摩町遠隔予防医療相談実験の状況（栗原クリニックにて）。

今、なぜ「ダイバーシティ」なのか

KDDIの未来をつくるダイバーシティと経営戦略

今、企業におけるダイバーシティ（多様性）の推進がなぜ必要なのか、その推進には何が重要なのか。慶應義塾大学の樋口美雄氏をお招きし、当社 取締役執行役員専務（総務・人事本部担当）の両角寛文と、ダイバーシティ推進室長 青沼真美が語り合いました。

経営戦略としてのダイバーシティ

樋口氏：昨今の金融危機の影響で経営環境が厳しくなり、ダイバーシティやワークライフバランスの推進が先送りされそうな気配ですが、企業の競争力や持続可能性を高めるために、今こそ経営戦略の一環として取り組むべきだと考えます。

両角：確かに少子高齢化が急速に進み、労働人口の減少や社会保障システムの危機が社会問題となっている今、人財のダイバーシティを推進することは、企業にとって重要な経営課題となっています。当社でも、会社としてダイバーシティを推進するために、2008年４月にダイバーシティ推進室を立ち上げました。女性や外国人、障がいのある方やエルダー層などの多様な従業員が、それぞれの知恵や経験を生かせる環境を整備していくことも重要であるととらえています。これにより優れた商品やサービスの開発などにつながり、当社の競争力が高まると考えます。

樋口氏：多様な人財を生かすのは大変重要です。例えば、今の男性中心の労働市場が続くと、2030年には労働力人口が1,000万人以上減る見通しです。労働力確保の意味でも、若者、女性、高齢者、障がい者など

多様な人財の意欲と能力に応じて働く環境を整えていくことが必要となります。

両角：個々の従業員が持つ個性や能力を最大限に生かすことで、生み出される付加価値を合わせたものがKDDIの価値になることを全役職員が認識し、多様性を生かせる職場にしていきたいです。

慶應義塾大学商学部教授
樋口美雄氏
労働経済学や人事経済学を専門とし、内閣府 ワーク・ライフバランス推進官民トップ会議のメンバーなどを務める。

ダイバーシティ推進に重要な要素は意識変革と相互理解

樋口氏：これまでの雇用制度は、残業や転勤に耐えられる、若く元気な男性を基準につくられていました。しかし、長時間労働による過労死やメンタルヘルスの問題も深刻です。「長時間労働で成果を出す」という考え方を見直し、誰もが意欲と能力を発揮できる持続可能な働き方への変革が急務です。

青沼：そのとおりですね。当室の取り組みに対して、少しずつ理解は深まっていると感じますが、まだまだダイバーシティは育児や介護が必要な従業員だけを対象としたもの、と誤解されることも多いです。広い意味でのダイバーシティの意識浸透が重要です。

KDDI株式会社
取締役 執行役員専務
両角寛文

樋口氏：その意識が浸透していくと、例えば、オフィスでの長時間労働だけが会社への貢献ではないと考える中間管理職層が増えていき、社外で勉強して能力開発をしたり、それぞれのライフステージで私的生活を充実できるようになるはずです。以前、シリコンバレーのIT企業の社員が子どもの小学校でコンピュータを教えていて、「製品開発のヒントになる」と言っていたのが印象的でした。オフィスワークだけでなく、家庭や社会生活の経験も仕事の成果につなげられるのですね。

両角：当社でも、ワークライフバランスを支援する各種制度を整えていますが、活用されなければ意味がありません。大切なのは制度を活用しやすい環境を整備することだと思います。制度を利用する人・しない人、それぞれの立場はありますが、職場のコミュニケーションを深めることが重要だと思います。

青沼：ライフステージに合わせて制度を活用することで生まれるメリットについて、上司や同僚とコミュニケーションをとり、相互理解を深めることは、とても大切ということですね。

チャレンジする風土とコミュニケーションを原動力に

両角：KDDIは、2000年10月にDDIとKDDとIDOの3社が合併してできた会社です。異文化同士の合併という観点では、その後も10数社の合併を経ていますので、存在そのものがダイバーシティともいえます。ただ、合併当初と比較すると、最近はチャレンジ意識が低下していると感じることもあります。

青沼：例えば、KDDIの従業員であるならば、ICTで社会をより良くしたい、という気概を持ち、新しい発想でチャレンジすることが求められているのだと思います。

樋口氏：何に向かって進むのか、従業員が共通の価値観を持っていてこそ、組織として成果が上げられます。重要なのは、経営陣が何を考えているのか常に発信し、それを従業員が共有することです。多様な人同士が本当に理解し合うには、コミュニケーションが鍵になりますからね。

青沼：コミュニケーションというのは、自らの発信だけでなく、相手の言うことに耳を傾ける受容があって初めて成り立つものですよね。コミュニケーションを支えるKDDIにとってもダイバーシティの推進を組織の原動力にしていきたいです。

両角：従業員一人ひとりが日々幸福を感じながらチャレンジし、働きがいを持てる会社をめざして、ダイバーシティを推進していきます。

総務・人事本部
人事部ダイバーシティ推進室長
青沼真美

●ダイバーシティ推進室の取り組み事例

2008年11月、初の育児休職者向けフォーラム「MOM's Forum」を開催し、従業員42人が参加しました。当日は会社の現状説明や、育児休職を終えて仕事と育児を両立している先輩従業員による体験談やアドバイスを行い、復職に対する不安を解消しました。
また、2009年4月には従業員一人ひとりにとっての「ダイバーシティ」を考えるためのヒントをまとめた、「KDDIのダイバーシティ」ハンドブックを作成しました。

INDEX

2008年度のパフォーマンス報告

お客さまとの信頼づくり

2008年度の実績と今後の課題

KDDIでは、お客さまに最善を尽くすというビジネスの原点に立ち、長期にわたるお客さまとの信頼関係を確かなものとするため、「お客さまご満足の最善の追求」をはじめ、「お客さまの声を社内に展開する体制の強化」、「高品質で安定した情報通信サービスの提供」などを課題ととらえ、さまざまな取り組みを推進してきました。2009年度も、さらなるお客さまご満足追求に全力で取り組んでいきます。

お客さまご満足の最善の追求

● TCS委員会の設置

KDDIでは、お客さまからのご意見・ご要望に基づいた課題を討議、解決する会議体として、社長を委員長とする「TCS委員会」を毎月開催しています。この「TCS委員会」は、お客さま第一主義を基盤に、計画・実行・検証・改善を行うマネジメントサイクルを部門横断的に循環させる役割を担っています。

● CSグランプリ

KDDIでは、お客さまのご満足につながる優れた応対や取り組みを行った協力会社を表彰する「CSグランプリ」を毎年開催しています。

2008年度は、札幌・東京・大阪・福岡で地区大会を実施し、各地区のグランプリ・準グランプリによる全国大会を2009年5月に行いました。「CSグランプリ」を通じて、お客さま応対の品質向上や業務の見直しを図り、今後もお客さまに一層ご満足いただけるよう取り組んでいきます。

CSグランプリ受賞企業の声

ベストコミュニケータ部門「グランプリ」受賞
株式会社もしもしホットライン　新潟センター

CSグランプリ2009
全国大会の様子

全国大会では各地区代表の応対がとても勉強になり、グランプリ獲得は本当に光栄です。私たちは、日頃お客さまとお話をする際、表面的にならないよう、お客さまの状況を想像することを心がけています。すると親しい方と話をしている感覚が得られ、楽しくお話ができます。今後も会話を楽しみながら、お客さまのお役に立ちたいと思います。

お客さまのご要望にお応えするために

● みんなでつくろう！ au エリア

KDDIでは、auサービスエリアに関する改善要望受付WEBサイト「みんなでつくろう！auエリア」を設けています。すべてのお客さまに安心してご利用いただくため、お客さまからいただいた声をauサービスエリアの改善計画や方針策定などに反映し、より良いサービスエリアの構築に役立てています。

また、お客さまの声の多くは、ご自宅における電波環境の改善要望であることから、迅速にそのご要望にお応えするため、宅内対策システムの導入準備を進めています。

「みんなでつくろう！ au エリア」による改善実績

2008年9月の開設から、アンテナの調整や品質改善対策を実施し、4,200人のお客さまのエリア状況を改善しました。さらに、8,000人のお客さまからの声を今後のエリア改善計画の策定に生かしました（2009年5月末時点）。

● なるほど！ au

KDDIでは、お客さまからのauサービスに関するご質問の早期解決をめざし、お客さま同士の交流を通じて、質問・回答をやり取りしていただく疑問解決WEBサイト「なるほど！au」を開設しています。いつでも気軽にau携帯電話やパソコンから質問していただけるとともに、解決した質問はWEBサイト上に蓄積され、検索・閲覧することもできます。また、お客さまからのご質問内容を分析し、一層のサービス品質向上に取り組んでいます。

みんなでつくろう！auエリア

<アクセス方法>
● **パソコンから**
auホームページ
⇒ サービスエリア
⇒ みんなでつくろう! auエリア
● **auケータイから**
au one トップページ
⇒ au style
⇒ サポート情報
⇒ みんなでつくろう! auエリア

※QRコード®は、株式会社デンソーウェーブの登録商標です。

なるほど！ au

<アクセス方法>
● **パソコンから**
auホームページ
⇒ お客さまサポート
⇒ なるほど!au
● **auケータイから**
au one トップページ
⇒ auお客さまサポート
⇒ なるほど!au

※QRコード®は、株式会社デンソーウェーブの登録商標です。

お客さまの声を社内に展開する体制の強化

● お客さまの声閲覧システム「kizna（きずな）」

全国のお客さまセンターで受付けたお問い合わせに基づき、KDDIの商品・サービスに対するご意見・ご要望を「お客さまの声」としてデータベース化し、全社で共有する社内システム「kizna」を2008年12月に開設しました。これにより、月間約3万件にも及ぶ「お客さまの声」から、特徴的な変化を毎日自動的に解析し、最新のトピックス情報を迅速にわかりやすく社内で共有できるようになりました。また、これまで膨大な分析時間を必要とした問題・課題の発見が容易となったことで、お客さま視点での新サービスの企画・立案、改善につながる情報を早期に関係部門に提供でき、迅速な対応につなげています。

きづいてなっとく kizna

「kizna」による主な改善実績

2008年12月、「auインターネット料金お知らせサービス」を「WEB de 請求書」へ名称変更した際に、「kizna」で「お客さまの声」の変化を検知した結果、「WEB de 請求書によるお知らせメールの件名に、KDDI、auなどの表記がなく、迷惑メールと間違えた」という声の増加に気がつきました。そこで各部門と連携し、翌月のメールタイトルには「au」の表記を入れるなど、迅速な対応をとることができました。

高品質で安定した情報通信サービスの提供

● ネットワーク運用とサービス品質の管理

KDDIは、全国のテクニカルセンターなどの運用部門で通信設備の保守・管理を行うとともに、オペレーションセンターが24時間365日体制で全国の通信状況の集中監視を行っています。また、サービス品質については、独自に定めた厳しい基準に従い、品質基準の策定（PLAN）、品質基準に準じた設備の構築（DO）、サービス品質の確認・改善（CHECK・ACTION）などのマネジメント体制をとっており、常に高品質で安定した情報通信サービスの提供に努めています。

● ネットワークサービス改善プロジェクト

KDDIでは、営業活動、故障受付窓口、開通担当窓口や各種調査から頂戴するお客さまの声をもとに課題を整理し、早期改善をめざす「ネットワークサービス改善プロジェクト」を実施しています。このプロジェクトでは、「営業」「開通」「運用」「商品」「技術・設備」などの関連部門を横断した体制で迅速な問題解決に取り組んでいます。

災害時における安定した情報通信サービスの提供

● 災害対策体制

KDDIでは、災害発生時、社長を本部長とする災害対策本部を本社および現地に設置し、情報通信サービスの確保・早期復旧に向けた情報把握と各種作業を迅速に実施する災害対策体制を整備しています。

● 通信設備における災害対策

災害などによる障害発生時でも、速やかに予備設備への切り替えや通信ルートの迂回措置を実施し、サービスの継続提供に努めています。また、通信設備を設置する建物などには防災設計を施すとともに、災害発生時の停電を想定した自家発電装置や移動電源車などを配備しています。

お客さまからいただいた評価

au携帯電話サービスは、顧客満足度調査の国際的な専門機関である（株）J.D. パワー アジア・パシフィックが携帯電話の個人利用者を対象に、2008年8月に実施した調査※において、“携帯電話サービス顧客満足度3年連続No. 1”という高い評価をいただきました。

※ J.D. パワー アジア・パシフィック 2006～2008年日本携帯電話サービス顧客満足度調査SM：日本国内在住の携帯電話利用者、計7,500名からの回答による。2007年調査までは、沖縄県を除く全国で実施した携帯電話利用者からの回答による。URL:www.jdpower.co.jp

安心・安全な情報通信ネットワーク社会の構築

● フィルタリングサービスの利用促進

KDDIでは、青少年のより安心・安全なインターネット利用のため、au携帯電話におけるフィルタリングサービス「EZ安心アクセスサービス」に加え、固定系インターネット接続サービス「au one net」でも「au one net安心アクセスサービス」を新たにリリースし、利用促進に努めています。なお、au携帯電話では、未成年者による新規契約の際、原則親権者の方に「EZ安心アクセスサービス」をお申し込みいただいています。

また、18歳未満の既存ご契約者のうち、「EZ安心アクセスサービス」をご利用されていない方には、2008年10月より、親権者の方々にご利用の意思確認を行い、ご回答のないお客さまには、2009年2月末より本サービスを適用させていただくとともに、2009年6月からは、「子どもの年齢やインターネットの知識に応じて、フィルタリングのルールを自由に設定したい」というお客さまからの声にお応えして、「カスタマイズコース」の提供を開始しました。

● 安心ジュニアケータイ

au携帯電話では、お子さまが安心・安全に携帯電話をご利用いただける機能を充実させた「安心ジュニアケータイ K001」を発売しました。防犯ブザーなどの機能はもちろん、使い過ぎや有害な情報からお子さまを守る「制限モード」や、使える機能を「通話」と「安心ナビ」「防犯ブザー」に限定できる「通話モード」の搭載をはじめ、利用可能な時間帯、曜日、機能をあらかじめ設定する「時間帯利用制限」機能を追加するなど、お子さまが安心・安全に利用できる機能を一層強化しました。

安心ジュニアケータイ K001

● 安心ネットづくり促進協議会への参画

2009年2月、安心・安全なインターネット利用環境の整備を目的として、利用者、産業界、教育関係者などで組織する「安心ネットづくり促進協議会」が発足し、KDDIは発起人として参画しています。同協議会では、インターネットの有害情報から子どもたちを守り、誰もが安心してネットを利用できる国民運動1億人のネット宣言「もっとグッドネット」をテーマに、自主憲章の策定や、違法・有害情報に関する調査、コンテンツ・レイティング（格付け）の普及方策の検討などを行っています。

安心ネットづくり促進協議会設立総会時の様子

お客さまへのご報告

● 電波の安全性に関するご報告

近年、携帯電話などの電波を発射する機器の利用機会が増大し、電波が人体や医療機器に及ぼす影響への関心が高まっています。

総務省は、より安全に安心して電波を利用するための「電波防護指針」を策定しています。この指針はWHO（世界保健機関）が支持する国際ガイドラインと同等の内容であり、安全上の問題はないというのが国際機関などにおける共通認識となっています。

また総務省は、電波防護指針の根拠となる科学的データの信頼性向上のために、WHOと協調して10年間にわたり生体における電波の安全性評価などの研究を推進し、その成果に基づき指針の有効性を担保しています。

KDDIは、電波防護指針をはじめ、建築基準法などの各種関係法令や各自治体の条例を遵守して、携帯電話の基地局を設計・施工するとともに、設備の保守・点検を定期的に実施し、電波の安全性に懸念が生じないように細心の注意を払っています。また、携帯電話の電波が人体などに及ぼす影響に関する研究・調査・実験に積極的に参加し、国内外の研究動向の把握に努め、科学的な根拠に基づく情報をみなさまにご提供していきます。

従業員との信頼づくり

2008年度の実績と今後の課題

多様な人財の育成による活力ある企業の実現を課題に、2008年度は「ダイバーシティの推進」「豊かな人財の育成」「ワークライフバランスの推進」「従業員間のコミュニケーションの活性化」「従業員の心身両面にわたる健康増進策の展開強化」に取り組みました。

2009年度も、同取り組みを一層強化していきます。

雇用についての考え方

KDDIでは、従業員は会社の基盤そのものと考え、会社とともに発展していける「人財」の採用に力を入れています。

新卒採用では、できるだけ多くの学生と出会う機会を設け、会社説明会の充実・拡大や面接体制の強化など、コミュニケーションを重視した取り組みを進めています。

障がい者採用もKDDIホームページに加え、ハローワークや就職支援会社などを通じて積極的な活動を推進しています。

従業員数の推移 （名）

性別	2006年度	2007年度	2008年度
男性（うち管理職）	8,408 (2,107)	9,566 (2,344)	9,524 (2,850)
女性（うち管理職）	1,891 (33)	2,198 (42)	2,198 (54)
計	10,299	11,764	11,722

※本体在籍の正社員および受入出向社員のみ、外部会社への出向者・末日退職者は含まず。

従業員の平均年齢と平均勤続年数

項目	性別	2006年度	2007年度	2008年度
平均年齢（歳）	男性	39.09	39.62	40.20
	女性	34.64	35.43	36.16
平均勤続年数（年）	男性	13.70	14.39	15.01
	女性	12.34	12.71	13.41

※CSRレポート2008で開示した2007年度の数値に誤りがあったため、正確な数値に修正しています。

採用数の推移 （名）

		2006年度	2007年度	2008年度
新卒		160	124	222
	男性	109	101	176
	女性	51	23	46
中途		7	52	42
	男性	6	45	34
	女性	1	7	8
計		167	176	264

ダイバーシティの推進

KDDIでは、ダイバーシティ推進を持続的な企業成長に不可欠な経営戦略と位置付け、2008年4月にダイバーシティ推進室を設置しました。従業員一人ひとりがそれぞれの違いを受け容れ、互いの違いを個性として生かして能力を発揮できる職場環境づくりをめざしています。

● 女性活躍の推進

女性活躍推進プロジェクト「Win-K(ウィンク)」

活動開始2年目の2008年度は、社内のワーキングマザー向け情報交換サイト「K-mom's Vitamin!」を開設しました。女性活躍への理解浸透のため、管理職向け「女性活躍を支援するためのヒント集」の作成やフォーラム開催などを行いました。

女性管理職比率の向上

Win-Kと連携して、女性管理職によるロールモデルフォーラムなどを複数の事業所で開催しました。2008年度の女性管理職比率は1.86％（前年度比＋0.10ポイント）となりました。

Win-Kプチフォーラム（福岡）

障がい者雇用

KDDIでは、障がい者の採用活動を積極的に進めるとともに、さらなる雇用機会と職域の拡大を図るため、2008年4月に新会社「KDDIチャレンジド」を設立、同年10月には特例子会社の認定を取得しました。今後も引き続き障がいの状況に配慮した勤務環境の整備および"生きがい"と"働きがい"のある職場の実現をめざします。

リサイクルのための携帯電話端末分解業務

社員の健康増進のためのマッサージ業務

障がい者雇用率の推移 （%）

	2006年度	2007年度	2008年度
障がい者雇用率	1.52	1.50	1.81

高齢者雇用の取り組み

KDDIでは、本人の意志を尊重した定年再雇用制度の導入（雇用年限を63歳から65歳まで延伸）や、55歳以降の働き方を考えるキャリア開発支援「アクティブシニア研修」の実施など、高齢者の幅広い活躍の場の開拓を進めています。

定年再雇用制度利用者数の推移 （名）

	2006年度	2007年度	2008年度
定年再雇用者	7	12	45

人事制度と人財育成への取り組み

目標管理制度と人事評価

目標管理制度は、会社・組織の目標と個人の目標を統合し、従業員一人ひとりが自己の成長と能力向上に合わせた「個人目標」を上司との面談を通じて設定し、チャレンジする制度です。この制度は人事評価とも連動しており、2009年度からは結果だけでなくプロセスも重視して評価することで、より公平で透明性の高い人事評価を推進しています。

人財育成の取り組み

管理者登用の複線化

モチベーション向上を目的に、2009年度より新たな管理職昇格コースとしてエキスパート制度を導入しました。これまでのプロフェッショナルリーダーに加え、限定した領域において高度なスキルを持つ従業員をエキスパートとして管理者に登用する複線化を図るものです。

セルフキャリアプロデュース（SCAP）制度

チャレンジ精神の喚起による社内活性化とダイバーシティ推進による従業員満足度向上を目的に、従業員が自発的に手を上げて希望する部署と交渉し、成立すれば異動できる制度を導入しました。

人財育成に関わるプログラムの利用実績（2008年度）

セルフキャリアプロデュース制度	65名

SCAP制度を利用してキャリア形成に挑戦！

マーケティング本部
マーケティング統括部
池田 稔

情報システム部門でセキュリティ関連の業務を担当していましたが、セルフキャリアプロデュース制度によりマーケティング部門へ異動しました。通常、関連が薄い両部門での異動は少ないと思いますが、この制度によってチャンスをつかむことができました。以前もお客さまの情報を守るという重要でやりがいのある仕事でしたが、自分が強く希望していたマーケティングに携わることになり、モチベーションがさらに上がりました。

ワークライフバランスの推進

KDDIでは、仕事と生活をともに充実させることで相乗効果が生まれるワークライフバランスの推進に向けて、仕事と育児の両立支援制度をはじめ、さまざまな環境整備に取り組んでいます。2008年8月には、サマー・フレックスタイム制勤務を試行実施しました。また、週に一度、全社的な「ノー残業デー」を設け、計画的な業務の遂行と長時間労働の防止を徹底しています。

両立支援制度の利用実績 （名）

制度		性別	2006年度	2007年度	2008年度
育児	産前産後休暇	女性	121	138	133
	育児休職	男性	1	1	0
		女性	183	215	221
	育児短時間勤務	男性	2	1	3
		女性	130	178	226
介護	介護休職	男性	3	3	5
		女性	6	4	2
	介護短時間勤務	男性	0	3	0
		女性	0	0	1

サマーフレックス制度を活用しました！

ソリューション第1営業本部 官公庁営業部
新井 勲

わが家が利用する学童保育は、「付き添い必須、8時30分以降登園」が条件です。制度を利用したおかげで、子どもを預けてから、安心して出社できました。正式な制度化を期待しています。

心身ともに健康に働ける職場づくり

● 心身両面にわたる健康増進策

メンタルヘルスへの取り組み

従業員の心身の健康を維持するため、メンタルヘルス不調者への取り組みを推進しています。厚生労働省の指針に基づき、「社員相談センター」におけるカウンセリングや各種研修を通して、予防を中心にセルフケアやラインケアを積極的に実施しています。また「ヘルスケアルーム」では、産業医を中心に健康全般にわたる相談に応じ、従業員の健康増進に努めています。

私傷病休暇・休職からの円滑な職場復帰

心身の疾病による休暇・休職から、職場への復帰に際しては、「職場復帰プログラム」に沿って、円滑な職場復帰に取り組んでいます。

長時間労働による健康障がい防止への取り組み

長時間労働による脳・心臓疾患への重大な影響を考慮し、残業時間の削減に努めるほか、時間外労働が一定時間以上に達した従業員に対しては、産業医による問診を励行し、アフターフォローを含めて、健康障害の予防に努めています。

有所見者への健康指導・アフターフォローの推進

定期健康診断における有所見者への健康指導や、2008年度より法規制化された「特定健康診断・特定保健指導」に対応した、生活習慣病予防を強化しています。

● 従業員のコミュニケーション活性化

社内レクリエーションの実施

従業員が共有体験を通じて一体感を高めることを目的とし、職場単位でのレクリエーションを全社で実施しました。

社内報が日本経団連総合賞を受賞

毎月発行している社内報「KDDI誌」が、会社の状況、従業員の動向を的確に伝えているなどの評価を受け、「2008年度日本経団連推薦社内報総合賞」を受賞しました。

心身ともに健康を維持できるようサポートしています！

産業医
福島 偉

安定した情報通信サービスを提供する使命があるKDDIが社会的責任を果たしていくためには、医療職による従業員一人ひとりの安全衛生管理は欠かせません。常に肉体および精神のバランスをとりながら会社と従業員がWIN-WINの関係を維持できるようにサポートしています。

株主・投資家さまとの信頼づくり

2008年度の実績と今後の課題

大きく変化する事業環境に対するKDDIの対応について説明を行うなど、IR活動の基礎となるIR活動指針に則った積極的な情報開示により、株主・投資家さまとの信頼関係の構築に取り組みました。

2009年度は、世界的な金融不安や景気回復の見通しがつかない状況においても、株主・投資家さまとの一層強固な信頼関係構築に向けて、さらなる積極的な情報開示により、株主・投資家さまのご満足度向上をめざします。

IR活動指針

KDDIは、以下の活動指針に基づいたIRを実施することで、株主・投資家さまとの長期的な信頼関係を構築し、企業価値の最大化を図っています。

活動指針3カ条

- **開かれたIRをめざします**
  誠実かつ公平な情報開示により、株主・投資家さまに対する説明責任を全うするとともに、双方向性を重視し、株主・投資家さまとの対話を大切にします。
- **能動的なIRを実施します**
  常に新しい発想でIRを展開することで、より多くの皆様にKDDIを知っていただくとともに、さらなる理解促進に努めます。
- **組織的なIRを展開します**
  経営トップのリーダーシップのもと、グループ企業を含めた全役職員が、企業価値向上の担い手として組織的なIRを行います。

IRツールの充実

国内外の投資家のみなさまを対象に、毎年アニュアルレポートの発行を行っているほか、決算説明会や株主総会の模様をKDDIホームページ上で動画配信しています。

2008年度は読みごたえのあるアニュアルレポートの編集や、決算説明会の英語での動画配信に取り組みました。また、メールマガジン、モバイルIRサイトなど、さまざまなIRツールを通じた、積極的な情報開示を推進しています。

アニュアルレポート

投資家情報ホームページ

コミュニケーションの充実

経営陣から当社業績を直接説明する場として、決算説明会を四半期ごとに開催しているほか、国内外の投資家のみなさまとの個別ミーティングの実施、証券会社主催の各種カンファレンスへの参加など、コミュニケーションの充実に努めました。

また、株主・投資家さまの声をタイムリーに経営にフィードバックしました。

個人投資家向けセミナー

外部機関からの主な評価

以上のような取り組みの結果として、IR活動について下記の評価をいただきました。

IRの取り組みへの評価

主な外部評価機関	受賞内容	評価のポイント
証券アナリストによるディスクロージャー優良企業選定	優良企業受賞（通信部門第1位）（6年連続）	●経営陣のIRへの積極的な取り組み ●中期的経営方針の開示
日経アニュアルレポートアウォード2008	佳作	●アニュアルレポートの記載内容の充実
2008年インターネットIR・ベスト企業賞（大和インベスター・リレーションズ株式会社）	ベスト企業賞受賞（4年連続）	●企業IRサイトにおけるコンテンツの充実 ●アクセスユーザビリティ

お取引先さまとの信頼づくり

2008年度の実績と今後の課題

お取引先さまとの信頼関係を一層深めるため、2008年度は「パートナー満足度調査」を実施し、問題点の把握を行うとともに改善に向けた対策を行いました。また、auショップにおいては、お客さま対応力を高めるため新たな資格制度の導入を実施しました。

2009年度も引き続き、お取引先さまのご満足向上に努めていきます。

お取引先さまとの信頼関係の構築

KDDIでは製品・サービスなどの購買における指針として「KDDI購買ポリシー」を定め、あらゆる法令・社会規範を遵守し、お取引先さまとの相互理解と信頼関係の構築に努めています。また、「環境への負荷ができるだけ少ないもの」を「環境に配慮しているお取引先さま」から購入することを目標に、グリーン購入を推進しています。

KDDI購買ポリシー

- 品質・価格・納期・サービス・安定供給・環境による総合的な判断
- 公平・公正な取引と機密保持
- パートナーシップの構築と維持
- グリーン購入の推進

パートナー満足度調査の実施

お取引先さまのKDDIに対する満足度を客観的な視点で把握するため、2007年度からauショップ、販売代理店、量販店の販売ご担当者さま、コンテンツプロバイダさまなどのお取引先さまを対象に「パートナー満足度調査」を実施しています。調査の結果、確認された問題点は、担当部署で速やかに対策を講じて、改善を図っています。

2008年度には、コンテンツプロバイダさまからのご要望にお応えし、コンテンツプロバイダさま専用サイト「SPICE（スパイス）」のリニューアルを行い、利便性の向上や情報提供を一層充実するとともに、電話問い合わせ窓口を開設するなど支援サービスの改善を図りました。さらに、地方拠点で対面型の相談窓口「カウンターデスク」を積極的に開催するなど、地方のコンテンツプロバイダさまへの支援も拡充しました。

今後も継続的に調査を行い、お取引先さまからのご意見を伺いながら、業務改善に取り組んでいきます。

auショップとの信頼づくりと、お客さま対応力の強化

KDDIは、当社の専売店であるauショップと相互の信頼関係に基づくパートナーシップを構築し、お客さまご満足の向上に取り組んでいます。各ショップの代表である店長との会議や、設定したテーマについてスタッフの意見を収集する「ショップスタッフ会議」を開催し、ショップのみなさまとの対話を深めています。

また、ショップでのお客さま対応力を一層高めるため、従来の商品知識、接客スキルに関する資格認定制度に加え、店舗でのトレーナーとしての役割を担う「auリーディングスタッフ」制度を新たに導入しました。同資格の認定者は、既に保有する商品知識と接客スキルを生かして店舗内スタッフを指導・育成し、店舗全体の接客力向上を担います。

auショップでは、各種研修や資格制度を通じてスタッフのレベルアップを図り、さらにお客さまご満足度向上に努めていきます。

auリーディングスタッフの認定証

社会との信頼づくり

2008年度の実績と今後の課題

2008年度の実績

KDDIグループは、これまで小学校向けに実施していた「ケータイ教室」を2008年度から中学校、高校にも拡大し、社員講師が中心となって、全国で714回開催しました。また、「e-ネットキャラバン」への講師派遣も114回実施し、子どものインターネットにおける情報リテラシーの向上に取り組みました。

そのほか、従業員参加型「＋αプロジェクト」の全社的推進など、従業員が自発的にCSR課題の解決に向けて行動するための基盤構築を図りました。

2009年度の課題

2009年度は、ますます高まる情報リテラシー向上の社会的ニーズにお応えするため、「KDDIケータイ教室」の講義対象を保護者・教職員にも拡大し、全国で1,000回以上の講座開催と講座内容の一層の充実に取り組みます。

あわせて、地域社会との信頼関係の強化を図り、CSR活動、環境保全活動を推進していきます。

従業員参加型のCSRを推進する

●＋α（プラスアルファ）プロジェクト

「＋αプロジェクト」は、KDDI独自の従業員参加型社会貢献プロジェクトです。2009年3月現在、全国約2,800名の従業員がメンバー登録し、活動を推進しています。KDDIはメンバーの社会貢献活動に対し＋αポイントを付与し、積み立てられたポイントを金額に換算することで、メンバーが推薦する慈善団体などに寄付しています。こうした従業員一人ひとりの活動が社会に還元され、さらに社会貢献意欲を高めています。

2008年度に積み立てたポイント4,990,900円は、「難民支援協会」ほか9つの慈善団体に寄付しました。

「エコキャップ運動」は、ペットボトルのキャップをワクチンに換えて、尊い子どもの命を救う活動です。毎日たくさんのキャップが全国の拠点から集まります。

●「KDDIケータイ教室」「e-ネットキャラバン」

KDDIは、「KDDIケータイ教室」を通信事業者として社会的責任を果たすための重要な取り組みと位置付け、従業員を講師として全国の学校に派遣し、子どもたちをケータイのトラブルから守る啓発活動を推進しています。そこでは、多くの従業員が「KDDIケータイ教室」講師活動を通じて、通信事業がもたらす社会への影響を認識し、安心・安全な商品やサービスの提供に生かしています。

また、保護者・教職員に向けて安全なインターネット利用の啓発と理解を促進するため、関係省庁と情報通信業界6団体が取り組む「e-ネットキャラバン」にも積極的に参加しており、さまざまな角度から子どもたちにとって安心・安全なインターネット環境の実現に取り組んでいます。

「KDDIケータイ教室」開催の様子

＋αプロジェクトのメンバーの声

経営管理本部
投資・原価管理部
下野裕之

本社のある飯田橋街区で、＋αプロジェクトの一環である朝の清掃活動に参加しています。わずかな時間でも、他企業の方々と一体となって地域貢献をすることで、清々しい気持ちと充実感を得られることが魅力です。今後も可能な限り「利他の心」の実践に努めたいと思います。

CSR社内啓発の継続的な実施

KDDIでは、従業員のさらなるCSR意識の向上を図るために、継続した社内啓発活動を行っています。

「社内CSRセミナー」では、さまざまな社会的なテーマに注目し、従業員が、KDDIの果たすべきCSRについて気づきを得る機会を提供しています。2008年度は、関東(3県)、中部、関西の5拠点で計6講座を開催し、延べ約600名が受講しました。

また、年2回、CSR啓発のeラーニングを全従業員に向けて実施し、CSRの重要性について理解を深めています。

eラーニング「子どもの安心安全なネット利用のために」により、通信事業者としての社会的責任が再認識されました。

そのほか、毎月発行する社内報で社内のCSR活動を紹介するとともに、イントラネット「CSRweb!」では、ボランティアやチャリティイベントの情報を発信するなど、常にCSRに関する情報を提供しています。

事業を通じた社会貢献活動

KDDIでは、au携帯電話を通じて提供するスポーツサポートサービス「au Smart Sports Run&Walk」を利用して、お客さまがウォーキングやランニングをされた総走行距離1km分を1円に換算して、環境や社会に役立つ寄付や取り組みを実施しています。

このお客さま参加型の社会貢献・環境保全プロジェクトは、毎回、ご利用者のみなさまから好評を得ています。

「au Smart Sports Run&Walk」を利用したプロジェクト

プロジェクト名(開催期間)	寄付金額	寄付先／用途
Run&Walkで地球を救おう(2008/8)	962,206円	24時間テレビ「愛は地球を救う」(日本テレビ)に協賛・寄付しました。
屋久島Walk(2008/11～2009/1)	2,835,620円	世界自然遺産「屋久島」の環境保全活動に寄付しました。
Green Road Project(2009/2～2009/3)	4,081,158円	植物の種30万袋を購入し、全国のauショップなどで配布、街の緑化活動を推進しました。

リアルタイムで走行距離(寄付金額)が表示され、達成感を共有できる「au Green Road Project」公式サイト。

NPOとの協働・慈善団体への支援

● クリック募金「キボウのカケラ」

KDDIホームページおよびau携帯電話のインターネット接続サービスEZweb上に開設しているクリック募金サイト「キボウのカケラ」は、多くの方の支持を得て、2008年度は、総額で3,925,835円の寄付を行いました。

● 障がい者アーティストによる音楽イベント開催

2009年3月、「NPO法人日本バリアフリー協会」と共催で、障がい者アーティストの音楽イベント「ゴールドコンサート with KDDI ～チャレンジド(障がい者)アーティストの共演～」を、KDDIデザイニングスタジオ(東京・原宿)で開催しました。KDDIチャレンジドの従業員が参加したトークショーでは、来場者のみなさまにKDDIのダイバーシティに関する取り組みと、障がい者の方の社会参加についてお伝えしました。

障がい者アーティストのクオリティの高い音楽は、来場者から賞賛を浴びました。

被災地支援

KDDIでは、国内外の大規模災害の被災地復興支援のため、EZwebでお客さまに壁紙をご購入いただき、その売上金を全額寄付する「被災地支援義援金サイト」を開設しました。また、従業員から社内寄付を募集し、これにKDDIから同等額の寄付金を加え、被災地支援を行いました。

このほか、KDDI海外法人、関係子会社のKDDIエボルバ、KDDI労働組合からも寄付を行いました。

2008年度の災害被災地への寄付

寄付の対象		
寄付金額	募集先	寄付先
ミャンマー・サイクロン災害（2008／5）		
1,674,344円	被災地支援義援金サイト	日本赤十字社
6,200,000円	KDDI、KDDI労働組合	
中国・四川大地震（2008／5）		
1,674,344円	被災地支援義援金サイト	日本赤十字社、四川赤十字社ほか
7,960,000円	KDDI、KDDI海外法人（中国）、KDDI労働組合	
岩手・宮城内陸地震（2008／6）		
1,566,606円	被災地支援義援金サイト	日本赤十字社
10,240,000円	KDDI、KDDIエボルバ、KDDI労働組合	岩手県、宮城県

歴史ある国際協力活動

● デジタル・デバイドの解消

KDDIでは、開発途上国のデジタル・デバイド※1の解消に向けてパイロットプロジェクトを実施し、当社の技術やノウハウを提供しています。情報通信インフラが整備されていなかったインドネシア、フィリピン、ベトナム、カンボジアなどの遠隔地域に無線LANシステムなどを持ち込み、現地政府、大学、病院、通信事業者などと共同で無線ブロードバンド通信の実験を行い、有効性を確認しました。

※1 デジタル・デバイド： パソコンやインターネットなどの情報通信技術にアクセスする機会を「持つもの」と「持たざるもの」との間に情報格差が生じる問題。

● 海外研修員受け入れと技術専門家の派遣

KDDIが外国政府や通信関連機関から受け入れてきた海外研修員は、52年間で合計144ヵ国、5,547名に上り、帰国後にそれぞれの国で要職に就く研修員も多く、開発途上国の人材育成に大きく寄与しています。

また、1960年からアジアを中心に、アフリカ、南米など20数ヵ国へ通信技術の専門家を派遣しているほか、青年海外協力隊、シニア海外ボランティアの現職参加制度による派遣も行い、派遣国の通信事情の改善に大きく貢献しています。

チャリティコンサート収益金による学校建設

KDDIグループのKEC※2では、2005年から毎年、「KECチャリティコンサート」を開催しています。

2009年3月には、第4回コンサートの収益金と会場での募金にKDDIからの協賛金を合わせた寄付金で、カンボジアのSanlong村に、「Sanlong KECスクール」を建設しました。同校は、KECがカンボジアに寄贈した4つ目の学校で、2008年度KDDIクリック募金の「カンボジアの教育環境整備プログラム」でパソコン、プロジェクター、絵本なども寄贈しています。

KDDIは、カンボジアに建設した学校にインターネット接続用の通信装置などを設置し、パソコンやインターネットを用いた授業も実施できるように支援しています。

Sanlong KECスクールの生徒たち（カンボジア、Sanlong村）。

※2 KEC：財団法人KDDIエンジニアリング・アンド・コンサルティング。国際電気通信の発展と社会・経済・文化の進展に寄与する目的で1974年に設立。海外コンサルティング業務と海外研修業務を軸に、30年以上にわたって国際協力の最前線で活動。

地域の社会貢献活動の推進

KDDIは、地域住民のみなさまとともに、より豊かな地域づくりに貢献しています。

北海道地区　東北地区　北陸地区　関東地区　中部地区　関西地区　中国地区

地域のみなさまとともにCSR活動を推進

関西総支社管理部
向井崇浩

関西では早くから複数の事業所でエコキャップ運動に取り組むとともに、交通安全キャンペーンへの参加や、大阪ビル、御堂筋センタービル周辺の毎月の清掃活動などを行っています。さらに2008年からは、天王山周辺森林整備推進協議会の一員として地域の方々とともに森林整備活動もスタートしました。単なるCSR活動に留まらず、参加者の交流の場、自然との触れあいから得られる心の充足の場となっています。

「金沢検定」への参加・協力

ご当地検定である「金沢検定」（金沢経済同友会主催）を35名の従業員が団体受験するとともに、検定の試験官に従業員を派遣するなど、地域おこしの取り組みに参加しました。

「北海道洞爺湖サミット道民会議」から感謝状を受領

サミット期間中、24時間体制で通信施設の適切な維持・管理を行うとともに、電気を消してローソクの光の中で時を過ごす「ガイアナイト」の実施などに協力しました。また、自分たちの手で北海道をきれいにする「おもてなしクリーンアップ運動・ごみ拾いウォーク」に賛同し、札幌の街で清掃活動しました。

大規模災害時の通信確保支援

岩手・宮城内陸地震の際、救助復興活動支援のため、陸上自衛隊にau携帯電話、イリジウム衛星携帯電話を無償で貸し出すなど、積極的な災害復旧支援を行いました。

「宍道湖一斉清掃」に参加

貴重な湿地である宍道湖の賢明な利用と、環境保全に対する地域住民の意識を高めるためにスタートした「宍道湖一斉清掃」に参加し、宍道湖の自然環境保護に貢献しました。

「子どもを取り巻く有害メディア対策フォーラム」（静岡県主催）に参加

学校教育関係者約400名が、インターネットの有害情報から子どもを守る対策について意見交換するフォーラムにパネリストとして参加し、KDDIの取り組みを紹介しました。

八俣送信所構内の桜並木を一般公開

八俣送信所（茨城県古河市）では、地域貢献活動の一環として、構内の桜並木を一般公開しました。公開にあたっては、5つの行政区で案内チラシの配布や案内板を立てるなどして、地域のみなさまをご案内し、喜んでいただきました。

海外拠点における主な社会貢献活動

KDDIは、海外拠点においても、さまざまな活動を行っています。

ドイツ政府災害対策部隊（THW）への参加
KDDIドイツ／ドイツ

ドイツ西部のケルン市で歴史公文書館として使用されていた建物が崩壊した事故の際、KDDIドイツスタッフ1名がTHW(Technisches Hilfswerk)の活動に約5日間参加しました。

中国・四川大地震の被災地への支援

KDDI中国、上海凱訊、KDDI広州、KDDI香港は、中国・四川大地震の被災地救援金を従業員から募集し、約5万元を北京赤十字、四川赤十字などに寄付しました。

北京五輪の感動映像を、KDDIが中継伝送

中国網絡通信集団公司（CNC）と提携し、NHKと民間放送局で構成する「ジャパンコンソーシアム」から、「第29回オリンピック北京大会」の映像、電話、IP、ラジオ音声伝送などを大容量光海底ケーブル「APCN2」と「EAC」を活用し、大会期間中クリアで安定したハイビジョン映像を日本に送りました。

環境保全対策の推進
テレハウス・ヨーロッパ／イギリス

Docklandと呼ばれるロンドン郊外の敷地内で、データセンター運用の際に発生した熱を利用してできた温水を近隣住民に無料で提供しました。

Breast cancer Awareness campaignに参加
テレハウス・ヨーロッパ／イギリス

乳がんの危険をより多くの人に広めるための啓発運動に従業員が参加しました。

南極昭和基地と米国NY日本人学校を結び「南極教室」開催

KDDIアメリカの技術・企画協力で、南極昭和基地と米国ニューヨーク日本人学校をテレビ会議システムで結ぶ「南極教室」（国立極地研究所主催）を開催し、米国在住の小中学生に南極の自然の理解と、地球環境の大切さを訴えました。

第50次南極地域観測隊員を派遣

インテルサット衛星通信設備および南極との国際通信の提供のほか、回線および衛星設備、昭和基地内LANの保守要員として、観測隊員を派遣しています。

コーポレート・ガバナンス

2008年度の実績と今後の課題

企業クオリティの向上をめざして、コーポレート・ガバナンス体制を整えるとともに、金融商品取引法に対応した財務報告に係る内部統制システムの構築に取り組みました。

2009年度は、対象領域を拡張してさらなる内部統制システムの充実を図ります。

コーポレート・ガバナンス体制

KDDIは企業価値を高める上で、コーポレート・ガバナンスを強化し、充実させていくことを重要な課題としてとらえ、経営の効率化と透明性の向上に努めています。

2001年6月からは執行役員制度を導入し、権限の委譲と責任体制の明確化を図り、有効かつ効率的な業務執行の実現に努めています。また監査役設置会社として、監査役5名（うち社外監査役3名）を選任し、監査役会を設置しています。

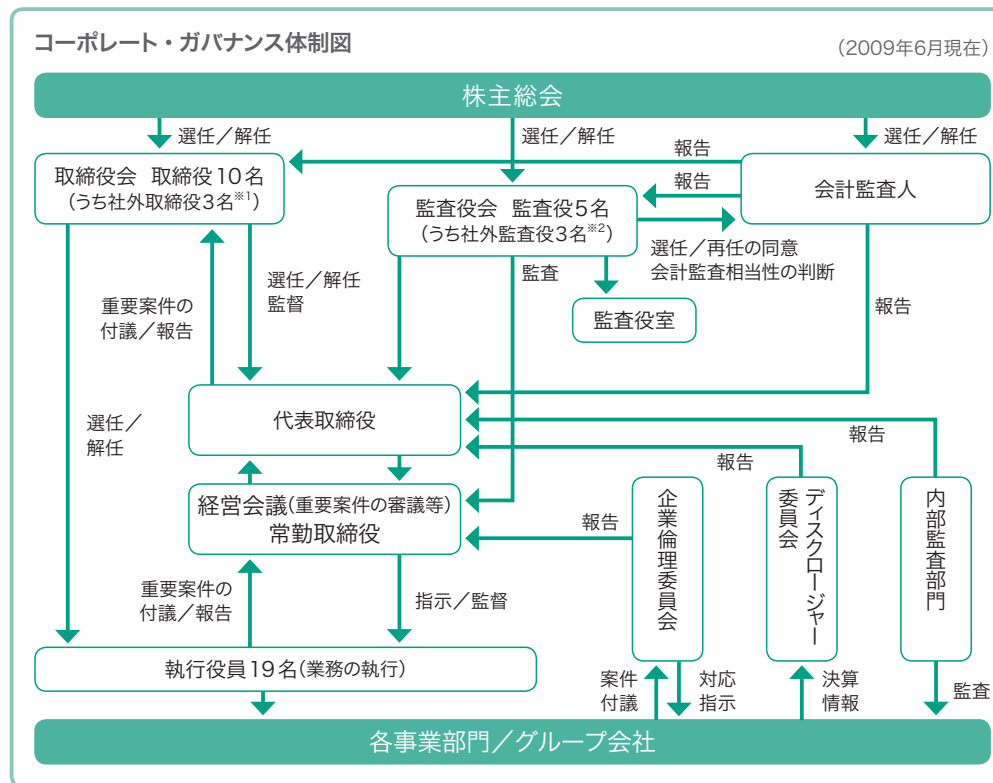
取締役会は、社外取締役3名を含む10名の取締役で構成し、法令等に定める重要事項の決定を行うとともに、取締役等の適正な職務執行が図られるように監督しています。

内部統制システムの構築

KDDIでは2006年4月に制定した「内部統制システム構築の基本方針」に基づき、財務報告の信頼性、会社業務の執行の公正性、透明性および効率性を確保することで、企業クオリティの向上をめざした実効性のある内部統制システムの構築に取り組んでいます。

また、社内体制を整備するとともに、内部統制への理解を深めるために、研修などを通じて啓発を行っています。

2008年度は、財務報告の一層の信頼性を確保するため、金融商品取引法に対応した内部統制システムを整備し、適正な運用に取り組みました。その結果として、2009年6月に、KDDIの財務報告に係る内部統制は有効である旨を、内部統制報告書で開示しました。

コーポレート・ガバナンス体制図　（2009年6月現在）

※1 社外取締役
川村 誠
（京セラ株式会社 代表取締役会長）
佐々木 眞一
（トヨタ自動車 代表取締役副社長）
勝俣恒久
（東京電力 代表取締役会長）

※2 社外監査役
吉永昌幸
（常勤監査役）
西川美彦
（京セラ株式会社 常勤監査役）
渡辺捷昭
（トヨタ自動車株式会社 代表取締役副会長）

コンプライアンス

2008年度の実績と今後の課題

質の高い企業文化構築と、より強固なコンプライアンス体制の確立をめざし、2008年度はコンプライアンス強化期間(3ヵ月間)を設け、従業員への啓発活動および教育の強化に取り組みました。

2009年度は、従業員のコンプライアンス意識の一層の強化に取り組みます。

コンプライアンスについての考え方

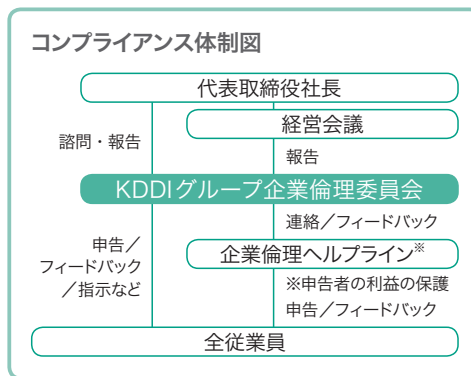
KDDIは憲法の規定を受け電気通信事業法において定められている「通信の秘密」の厳守をはじめ、法令遵守は企業経営の根幹と考えています。また、全従業員のコンプライアンス意識向上に努めており、2003年1月に、企業活動を行う上での基本原則を掲げた「KDDI行動指針」を制定しています。

コンプライアンス推進体制

「KDDIグループ企業倫理委員会」がコンプライアンス関連事項の審議決定機関であり、委員会の活動状況は、イントラネットを通じて全従業員に公開しています。

● グループ会社のコンプライアンス体制

KDDIはグループ会社においても行動指針を制定するとともに、企業倫理委員会、企業倫理ヘルプラインを設置しています。

毎年、半期ごとに企業倫理委員会を開催し、各社の状況を把握するとともに、コンプライアンス体制の構築、強化を支援しています。

※1 KDDIテクニカルエンジニアリングサービス　※2 ジャパンケーブルネット　※3 中部テレコミュニケーション

● 企業倫理ヘルプライン

全従業員を対象に、企業倫理や法令遵守についての疑問や悩みの相談窓口を設置しています。社内だけでなく、外部の専門家と連携し、申告しやすい環境を整えています。また、「公益通報者保護法」に則った社内規程を制定し、積極的に啓発活動も行っています。

コンプライアンス強化期間

2008年10月から3ヵ月間を強化期間として、昨年度に引き続き、セクシャルハラスメントとパワーハラスメントの防止に的を絞り、アンケート形式のセルフチェック、eラーニングの配信、職場での意見交換会を実施しました。セクハラホットライン、および企業倫理ヘルプラインの認知率はそれぞれ98%、83%と昨年度を上回りました。今後も全従業員がコンプライアンスの知識を身に付け、実際に活用できるように取り組んでいきます。

コンプライアンス教育

従来の管理職研修および従業員ローテーション研修でのコンプライアンス講座、ならびに全従業員を対象としたeラーニングに加え、2008年度から、新入社員研修においても、コンプライアンス教育を開始しました。

主な研修実績（2008年度）

研修名	受講者数
一般従業員向け研修	約700名
管理職・ライン長研修	約1,300名
新人研修	約200名
eラーニング	約12,000名（全従業員対象）

リスクマネジメント／情報セキュリティ

2008年度の実績と今後の課題

企業クオリティ向上のため、リスク管理のPDCA[※1]マネジメントの強化、推進を行うとともに、情報セキュリティにおいては、全社全拠点でISMSの取得を実現しました。

2009年度は、社会情勢に応じて、KDDIグループ全体のリスク管理の強化・改善および情報セキュリティの強化をめざします。

リスクマネジメントの基本方針

事業リスク[※2]、管理リスク[※3]などのすべてのリスクを対象に、日常業務のなかでリスクマネジメントを継続的に実施することで、リスクの減少とリスク発現の回避に努めています。また、リスク発現時の損失を最小限に抑えるための対策も講じています。

企業クオリティ向上のためのリスク管理の推進

KDDIはリスクマネジメント本部を中心としたリスク管理体制を構築し、グループ全体を統括しています。リスクマネジメント本部では、リスク管理の基本方針・計画を策定し、関連部門とPDCAサイクルに基づきリスク管理を行うとともに、全社のリスク管理状況を経営層に提示、法制度などの変化に応じてリスクを見直しています。

2008年度は新型インフルエンザの大流行に備え、お客さまへの情報通信サービスの継続的な提供と、全従業員の健康確保を目的とした「新型インフルエンザ対策に関する事業計画」を策定しました。

KDDI グループのリスク管理体制図

情報セキュリティの基本方針

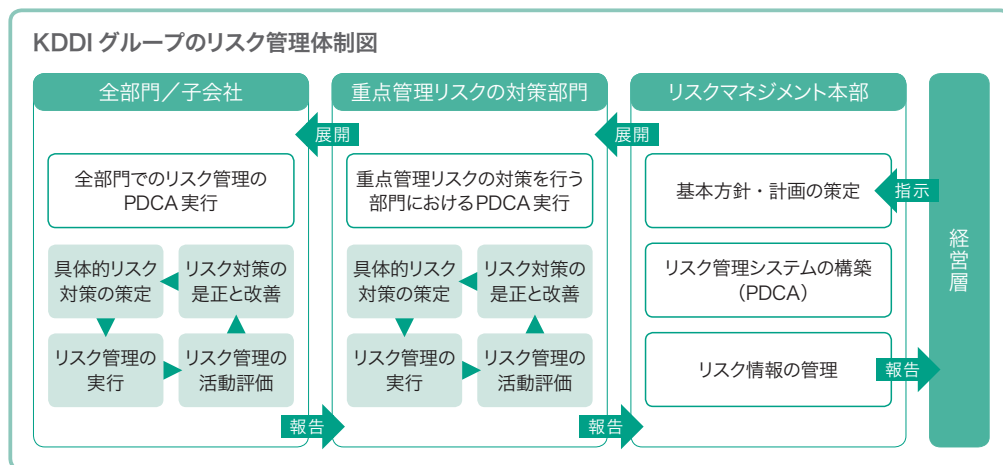
KDDIでは、お客さま情報および会社の機密情報を厳密に取り扱うとともに「情報セキュリティに関わる基本方針」および「セキュリティ・ステートメント」「プライバシーポリシー」を定めて、情報セキュリティの確保に全社を挙げて取り組んでいます。

全社でのISMS認証取得の推進

KDDIでは、経営層を委員とする「情報セキュリティ委員会」を2004年に設置し、全社レベルの情報セキュリティ管理状況の把握と、必要な対策を迅速に実施できる体制を整備しています。

2008年度は、ISMS（Information Security Management System：情報セキュリティマネジメントシステム）の構築部署を拡大し、2009年4月10日に全社での認証取得を達成しました。

さらに、グループ会社においても情報セキュリティを積極的に強化しており、ISMS認証をはじめとする公的認証の取得を推進しています。

※1 PDCA：Plan（計画）、Do（実施・運用）、Check（点検・是正）、Action（見直し）の4ステップを繰り返す仕組み。
※2 事業リスク：サービス展開や料金設定などの事業活動そのものに関するリスクおよび法規制や政策の決定による事業活動の変化によるリスク。
※3 管理リスク：お客さま情報の漏えいや法令違反など、企業の信用やブランドイメージを低下させる恐れのあるリスク。

KDDIの環境保全への取り組み

KDDI環境憲章

基本理念

KDDIグループは、かけがえのない地球を次の世代に引き継ぐことができるよう、地球環境保護を推進することがグローバル企業としての重要な責務であるととらえ、環境に配慮した積極的な取り組みを、会社全体で続けていきます。

行動指針

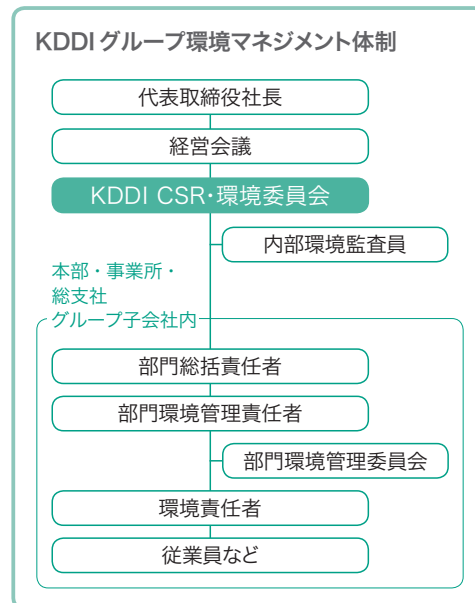
1)当社の事業活動が地球環境に及ぼす影響を定量的に評価し、環境保全活動の効果的な仕組み作りと継続的な改善に努めます。具体的には、以下のとおりとします。
　(1)省エネルギー、省資源、廃棄物削減等の環境問題を継続的に改善するために必要な環境マネジメントシステムの構築と運営
　(2)環境関連法規、条例等の規制、および要求事項の遵守
　　特に、地球温暖化防止の観点から電力消費量の削減に向けた施策の推進
　(3)社内外への適切な情報の開示によるコミュニケーションの促進
2)次世代IT技術を活かした環境負荷低減型サービスの開発・提供に努めます。
3)携帯電話端末等の大量消費を伴う事業活動で生じる環境負荷を低減させるための施策を進め、循環型社会の構築に貢献します。
4)機器および物品の調達にあたり、環境配慮製品の調達を推進します。
5)環境に調和した豊かな社会に向け、企業市民として社会・地域における保全活動に貢献します。

環境マネジメント体制

KDDIグループでは、総務・人事本部長を委員長とし、各本部・事業所・総支社・グループ会社・関連団体から選任された委員で構成される「KDDI CSR・環境委員会」を中心に環境保全活動の推進体制を構築しています。各組織は、目標設定、実施、活動状況の確認、内部環境監査、運用改善を行うことによりPDCA[※1]サイクルによる環境保全活動の強化に努めています。

※1 PDCA：Plan（計画）、Do（実施・運用）、Check（点検・是正）、Action（見直し）の4ステップを繰り返す仕組み。

KDDIグループ環境マネジメント体制

代表取締役社長
経営会議
KDDI CSR・環境委員会
内部環境監査員
本部・事業所・総支社・グループ子会社内
部門総括責任者
部門環境管理責任者
部門環境管理委員会
環境責任者
従業員など

環境マネジメントの質的向上をめざして

KDDIでは内部環境監査を重要な施策のひとつと位置付けています。2008年度は省エネ法など環境関連法規制の知識を有する従業員で内部環境監査を実施し、精度の向上を図りました。

2009年度からは効率的かつ有効な施策を実施するため、環境会計を導入する予定です。

環境教育

環境保全活動を積極的に進めるため、従業員に対するさまざまな啓発活動を行っています。

2008年7月には全従業員を対象に、KDDIの環境保全活動の理解を深めることを目的としたeラーニングを実施しました。また、2009年3月には環境問題とグリーンICTをテーマとした社内講演会を開催し、この模様をテレビ会議システムを使って全国の拠点へ配信しました。KDDIでは従業員の意識向上を図るため継続的な教育を行っています。

KDDIグループのISO14001認証取得状況

（2009年3月末現在）

- KDDI（株）
- （財）国際電信電話共済会
- KDDI健康保険組合
- KDDI企業年金基金
- （株）KDDIテクニカルエンジニアリングサービス
- （株）KDDIエボルバ
- 沖縄セルラー電話（株）
- 日本通信エンジニアリングサービス（株）
- （財）国際コミュニケーション基金
- （財）KDDIエンジニアリング・アンド・コンサルティング
- （株）KDDIテクノロジー
- （株）mediba
- KDDI沖縄（株）
- （株）KDDIエボルバ沖縄
- （株）KDDI研究所
- KMN（株）
- （株）KDDI総研
- （株）KDDIウェブコミュニケーションズ
- 国際ケーブルシップ（株）
- テレハウス・ヨーロッパ（英国）

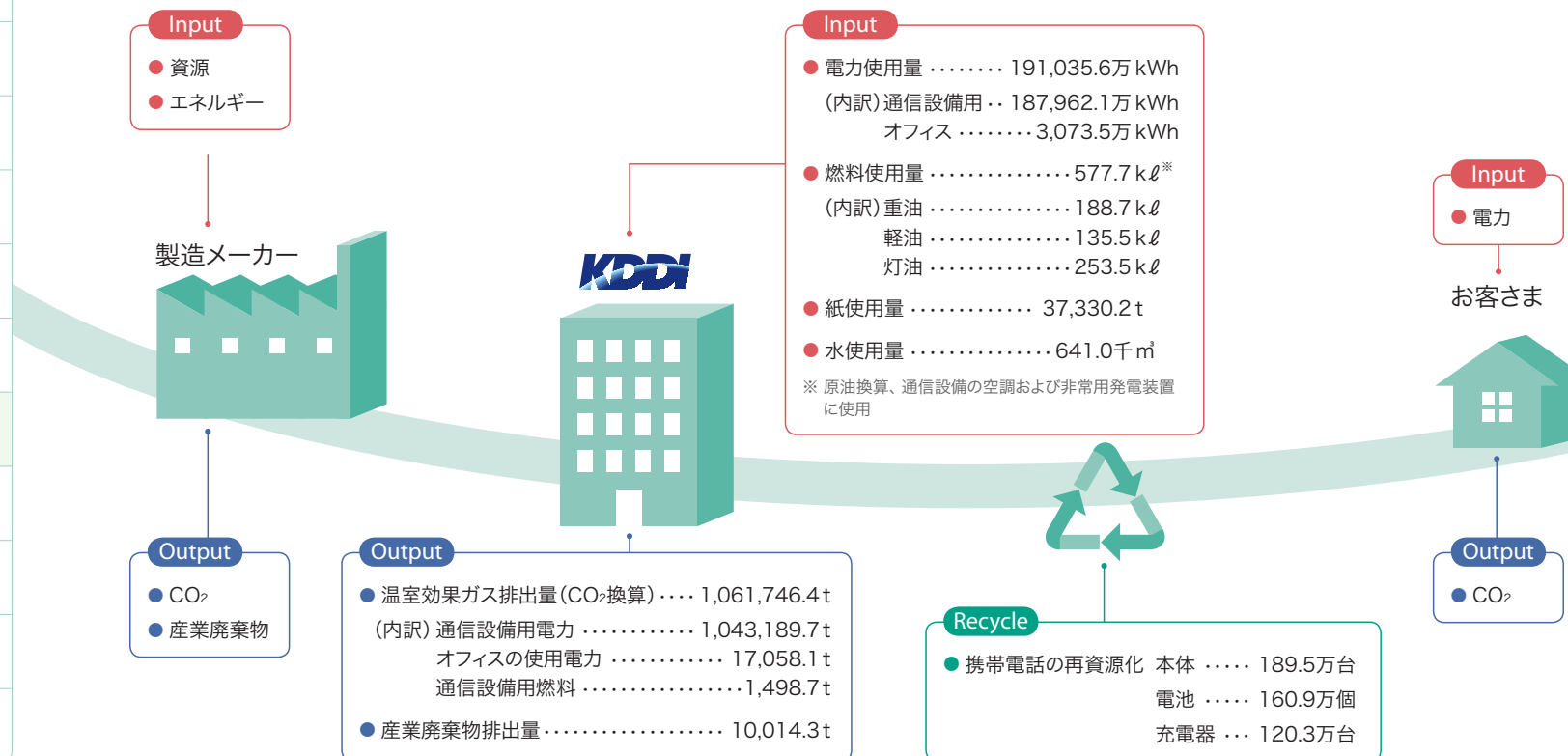
KDDIグループ全体
拠点数：181拠点、
対象人員：約34,000名

KDDIの事業活動と環境への影響

KDDIの環境への影響(2008年度)

KDDIは、通信インフラの整備や携帯電話をはじめとする通信機器の販売などにより、さまざまな情報通信サービスを提供しています。こうした事業活動のなかで、環境に影響を与える主なものは、事業用通信設備の電力消費に由来するCO_2の排出、通信設備の更新などにともない発生する産業廃棄物です。

また、お客さまが不要とされる携帯電話のリサイクルも重要な課題です。

2008年度は、通信設備・オフィスにおいて各種の省エネルギー施策に努め、電力消費量は目標値の193,337万kWhを下回る191,035.6万kWhとなりました。産業廃棄物の排出量は10,014.3tと増加したものの、通信設備の再資源化率は98.0％（前期比2.9%増）に向上しました。携帯電話のリサイクルは機種変更の台数の減少などにより、回収台数が約190万台、再資源化率は98.3%に向上しました。

KDDIの中期環境保全計画

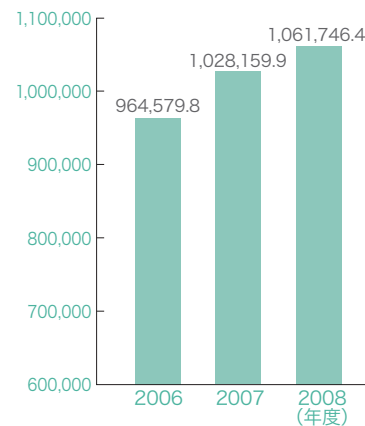
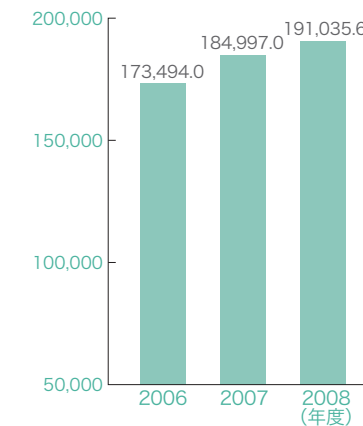
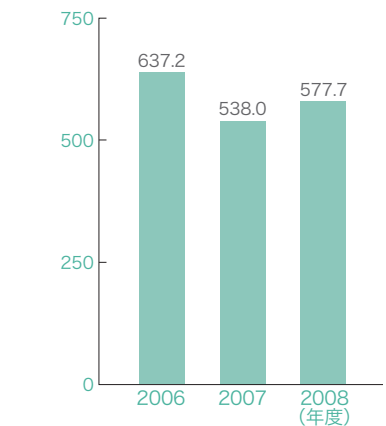
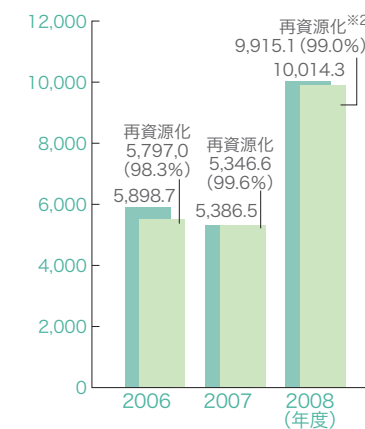
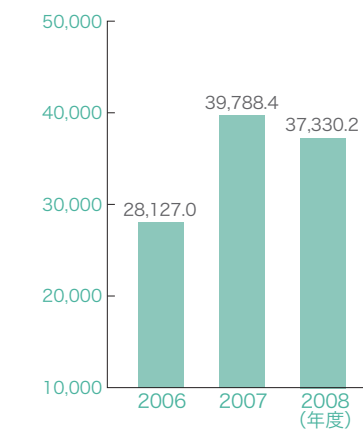
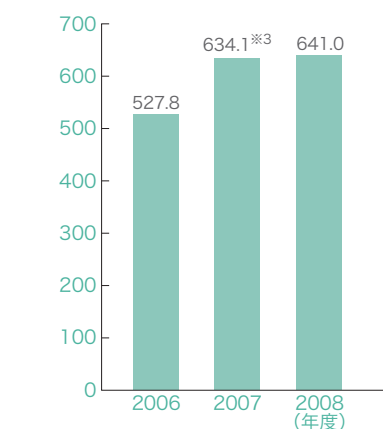
計画の概要

KDDIは2007年7月に、第2期となる中期環境保全計画を策定しました。この計画は、第1期計画の目標であった「全社統合型の環境マネジメント体制構築」を発展させ、より実績の向上をめざすもので、省エネルギーや携帯電話のリサイクル、産業廃棄物の削減などに関する目標値を定めています。

第2期中期環境保全計画

1. 地球温暖化対策	2011年度に想定されるエネルギー使用量を16%削減し、温室効果ガス排出量(CO_2換算)を152万tとする。
2. 廃棄物削減・リサイクル推進	● 携帯電話、撤去通信設備などの再資源化率を99%以上とする。 ● オフィス廃棄物の削減・分別を徹底するとともに、再資源化率を70%以上とする。
3. 環境マネジメントの質的向上	● コンプライアンス評価・内部監査の充実 ● 社内の環境教育・啓発活動の充実

● 第2期中期環境保全計画の実績と進捗

第2期中期環境保全計画の目標を確実に達成するために、目標年度の2011年に向けて、年度ごとにトレンド目標を設定して進捗管理を行っています。2008年度はリサイクル推進の分野で一部未達となっていますが、いずれも昨年度より実績は向上しています。詳細はP39～40をご覧ください。

環境データに関する特記事項

※1 温室効果ガス排出量に関しては、「地球温暖化対策の推進に関する法律」（温対法）に基づく温室効果ガスの算定・報告・公表制度において適用される算定方法を使用して算定しています。
※2 産業廃棄物の再資源化量には、サーマルリサイクルされたものを含んでいます。
※3 一部事業所のデータの集計漏れがあったため、2008年度CSRレポートで開示したデータを修正いたしました。

中期環境保全活動の目標と実績

◎：達成　○：概ね達成

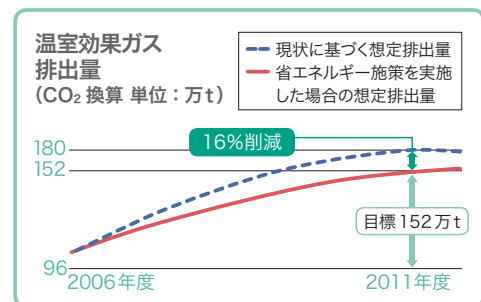
項目	2008年度目標	2008年度実績	達成状況	2009年度目標
温室効果ガス排出量の削減	**省エネルギー施策の強化** ● 携帯電話基地局を含む通信設備の省エネルギー対策強化 ● オフィス系各事業所における省エネルギーの推進 ● 2008年度に想定されるエネルギー使用量を7.7%削減し、温室効果ガス排出量を107.3万t−CO_2とする（全社電力使用量19.3億kWh）	● 各事業所で施策を実施 ・エアコンが不要な基地局の開発 ・府中第二ネットワークセンター、新宿ビルにおける外気導入、CO_2制御化による空調動力の削減 ・新宿ビルにおける冷却水ポンプ、ブースターポンプのインバータ制御化 など ● 全事業所にて昼休み、退出時の消灯およびPC省エネ運用の実施率ほぼ100% ● 温室効果ガス排出量　106.2万t−CO_2（対目標99%）（全社電力使用量19.1億kWh）	◎	● 温室効果ガス排出量120.0万t−CO_2（全社電力使用量21.6億kWh） ● CO_2排出量削減に向けたLCA※の検討・実施 ※ライフサイクルアセスメントの略。製品やサービスが製造、使用、廃棄あるいは再使用されるまでのすべての段階を通して、環境にどんな影響を与えたのかを評価する方法
廃棄物削減・リサイクルの推進	**通信設備の再資源化率（マテリアルリサイクル率）向上** ● マテリアルリサイクル率96%以上	● マテリアルリサイクル率98.0%	◎	● 通信設備のマテリアルリサイクル率98% ● 携帯電話のマテリアルリサイクル率99% ● PCBの適正処理計画の策定 ● オフィス廃棄物再資源化率向上の体制構築
	携帯電話リサイクルの推進 ● 回収数値の維持 ● リサイクル告知活動の展開 ● マテリアルリサイクル率99%以上	● 回収数 ・本体　189.5万台（2007年度比 43.2万台減少） ・電池　160.9万個（2007年度比 12.4万個減少） ・充電器 120.3万台（2007年度比 7.3万台減少） ● 積極的な告知活動を展開 ・auショップなどでの推進 ・リサイクルをテーマとした新聞広告、テレビCM、雑誌の企業公告掲載 ・CEATEC JAPANにおける携帯電話手分解の実演 ● マテリアルリサイクル率98.3%	○	
	産業廃棄物適正処理の推進 ● PCB、アスベストなど、特別管理産業廃棄物の適正管理および処理	● 法令に則り、適正管理および処理を実施	◎	
	オフィス廃棄物の削減 ● 分別チェックの徹底 ● 再資源化率向上策の策定	● 全事業所の分別チェック率ほぼ100% ● 体制構築のための事業所調査実施	○	

◎：達成　○：概ね達成

項目	2008年度目標	2008年度実績	達成状況	2009年度目標
環境マネジメントシステムの質的向上	**ISO14001の拡充** ● KDDIグループ会社（出資比率50%以上）全社のグループ統合認証取得推進 ● 内部監査員体制の拡充（運用部門強化）	● 新たに4社をグループ認証として統合 （株）KDDI研究所、KMN（株）、（株）KDDI総研、（株）KDDIウェブコミュニケーションズ ● 設備運用系従業員によるコンプライアンスを重視した内部監査の実施	◎	● KDDIグループ会社（出資比率50%以上）全社のグループ統合認証取得推進 ● 環境会計導入 ● 各種研修やeラーニングを通じた環境教育の実施 ● ボランティアの実施（森林保全活動、地域清掃など）
	環境コミュニケーションの推進 **（社外向け）** ●「CSRレポート」の作成、配布 ● 企業ホームページにおける情報開示の継続 **（社内向け）** ● 各種研修やeラーニングを通じた環境教育の実施 ● イントラネットや社内報を通じた社内啓発の推進 ● ボランティアの実施（森林保全活動、地域清掃など）	● ニーズに応じ3パターンのCSRレポートを制作、配布 ・ダイジェスト版（冊子・WEB）、フルレポート（WEB）、英文版 ・ダイジェスト版は株主総会にて配布 ● さまざまな機会、媒体により従業員の意識啓発を実施 ・全従業員を対象としたeラーニングやグリーンICTをテーマとした社内講演会の実施 ・イントラネットにて従業員向けCO_2排出削減プロジェクト「私のCO_2削減 アクション宣言45」を展開 ・従業員参加による富士山への植林、天王山の森林整備実施	◎	
紙資源使用量の削減	**請求書における紙使用削減推進** ● インターネットで料金がお知らせできる「WEB de 請求書」の加入促進 ●「KDDIまとめて請求」の加入促進	●「WEB de 請求書」加入者数 約 217万件（2007年度比1万件増） 削減した紙資源 約635.4t（A4用紙換算 15,900万枚） ●「KDDIまとめて請求」請求書発行件数 約187万件（2007年度比30万件増）	◎	● 請求書における紙使用削減推進
	サービス、販売促進などに使用する印刷物の削減推進 ● 発注数の適正化および発注・使用フローの効率化検討	● 適正発注に向けた在庫管理のシステム確立 ● サービス、販売促進などに使用する印刷物　36,693.5t（2007年度比6.2%減）	◎	
	社内文書電子化などによる上質紙使用量削減推進	● オフィスにおける上質紙使用量　636.7t（2007年度比3.1%減）	◎	
グリーン購入の推進	**グリーン購入活動推進** ● 主要なお取引先さまへの環境ISO認証取得推進	● 主要なお取引先さま100%が環境ISO認証またはそれに準ずる活動を実施	◎	● グリーン調達ガイドライン策定 ● 携帯電話における有害物質排除
	有害物質排除に向けた取り組み ● 携帯電話での有害物質排除を達成	● 携帯電話での有害物質排除	◎	

2008年度の主な取り組み

地球温暖化対策

第２期中期環境保全計画における地球温暖化対策の目標達成に向け、2008年度のトレンド目標107.3万tに対し、実績は106.2万tとなり、順調に推移しています。

● ネットワークセンターでの取り組み

情報通信インフラの省エネ化のためには、通信設備そのものに加え、電源設備や空調設備などの付帯設備の省エネ化も重要なことから、高効率な付帯設備を採用しています。

多摩第４ネットワークセンターでは、建物自体を高断熱構造にすることでさらに省エネ化するとともに、ソーラーパネルを搭載した街路灯を設置し、地域保安にも貢献しています。

多摩第4ネットワークセンター

● 通信設備（au 基地局）での取り組み

現在、携帯電話の基地局における電力使用量はKDDI全体の約６割を占めているため、基地局の省エネ化を積極的に進めています。具体的には、基地局設備の高効率化や小型軽量化による省スペース化を進めるとともに、特に、エアコンが不要な基地局の開発とその早期導入に力を入れています。また、太陽光発電だけでまかなう基地局も建設しています。

石北峠基地局

● インターネット接続サービスの省電力化

最大1Gbpsの高速通信を実現する「ギガ得プラン」の「ギガホームゲートウェイ」は、新たに省エネモード（通常使用時に比べ消費電力を20%削減）を搭載しました。KDDIでは自社設備の省エネ化とともに、お客さまの宅内機器の省エネ化にも取り組んでいきます。

● ソリューションサービスでの取り組み

au携帯電話とソーラーパネルを活用して、どんなところからでもライブ画像を配信できる「画像提供サービスPOINTSCOPE（東電環境エンジニアリング（株）提供）」は遠隔からの防災情報配信、無人設備監視や自然・生態系観察などの現場で活躍しています。

本サービスは、ライブカメラ設置のための電源や通信のケーブル工事が不要、自然エネルギーの活用、および遠隔監視による管理員の移動削減など、設置から使用までのCO_2排出量を大幅に削減することが可能です。なお、「POINTSCOPE」はMCPC award※1 2009特別賞を受賞しました。

画像提供サービスPOINTSCOPE

※1 MCPC award：モバイルコンピューティング導入で成果を上げている企業などを表彰するもの。

● 「ひかり one」へのグリーン電力導入

ブロードバンドサービス「ひかり one」の提供に必要な電力の一部に、2009年１月より自然エネルギー由来であるグリーン電力を導入（年間100万kWh）しました。「ひかり one」は地球環境に優しいサービスをめざします。

● ソーラー充電可能な携帯電話の提供

2009年夏、世界初となるソーラーパネル採用防水携帯SOLAR PHONE SH002（製造：シャープ（株））を発売しました。本モデルは、約10分間の太陽光発電による充電で、１分間程度の通話、２時間程度の待ち受けが可能です※2。携帯電話の充電を通じて、お客さまに手軽に自然エネルギーをお使いいただき、社会のCO_2排出量削減に貢献していきます。

※2 メーカーの試験方法による計測値です。実使用時は、日射の強さ、使用条件（方位・角度・周辺環境）、地域差、および温度条件により異なります。詳しくはauのホームページをご覧ください。

● 従業員向け「1人1日1kg」活動推進

イントラネット内にKDDI版「1人1日1kg」CO_2削減システムを構築し、従業員の日常生活におけるCO_2削減行動を推進しています。従業員は、実際に行ったCO_2削減につながる行動をシステムに入力することで、合計で何kg削減したかを確認でき、一人ひとりの意識向上を図っています。

CO_2削減につながる45のアクション項目を展開

● さらなる推進をめざして

2009年度は地球温暖化対策推進のため、新たな施策を導入します。

CO_2排出量のさらなる削減のため､サービス提供における段階ごとのCO_2排出量を把握することが必要と考え､LCAを検討･実施します。

グリーン調達ガイドラインを策定し、環境配慮製品の購入を推進します。

● 省エネ技術の開発

KDDIでは、さらなる省エネ化やCO_2排出削減を実現するため、通信設備のグリーン化に加え、自然エネルギーとの連携やサーバ技術などの分野においても研究技術開発を推進しています。

太陽光発電と蓄電池技術(図1)

au基地局などの通信設備の消費電力を減らし、CO_2の排出が最も少なくなるよう、商用電力(特に深夜電力)と太陽光発電、蓄電池を組み合わせて利用する電力供給技術。

全光ネットワーク

光スイッチの実現により、ルータにおける光電変換ロスや電気的処理の削減が可能となる、全光ネットワークの研究開発。

仮想化技術による次世代データセンター省エネ技術(図2)

さまざまな機器が混在するマルチベンダー環境のデータセンターにおいて、負荷に応じた物理サーバやネットワークのダイナミックな再構成(仮想サーバ移動や電力制御、電源停止)を実現し、データセンター全体の消費電力を削減する技術。

ZigBeeとの連携による「見える化」技術(図3)

センサーとセンサーが通信を行い、ネットワークを構築するZigBeeを活用し、携帯電話のエリア外においてもCO_2センサーなどの環境センサーが利用できるようにし、CO_2の排出量の可視化を実現する技術。

図1:「太陽光発電と蓄電池技術」の電力供給イメージ

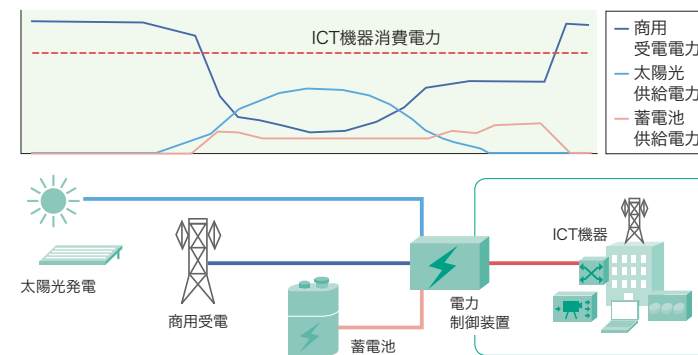



図2:次世代データセンター省エネ技術

図3:ZigBeeとの連携による「見える化」技術

省資源化推進

取扱説明書の小型化による紙使用量削減

携帯電話の多機能化にともない、増加傾向にあった取扱説明書のページ数を削減するとともに、サイズも小型化しました。また別冊として同梱していた「かんたんマニュアル」を漫画形式でよりわかりやすくし、取扱説明書の巻頭に集約することで、読みやすさも高めました。これにより紙の全体使用量を約5割削減しました。

携帯電話の長寿命化推進

KDDIは、お客さまのお好みに合った携帯電話は長くお使いいただくことができ、省資源につながると考え、携帯電話を自分仕様にカスタマイズできるサービスを提供しています。外装全面とコンテンツなどを丸ごとチェンジ可能な「フルチェン」、メニューデザインやボタン操作などがチェンジ可能な「ナカチェン」の2種類を用意しています。

フルチェンケータイ

リサイクルの推進

KDDIは不要となった通信設備や携帯電話を素材ごとに解体・分解し、元の素材へ再生する「マテリアルリサイクル」を推進しています。2008年度は、第2期中期環境保全計画に基づく年度トレンド目標「通信設備のマテリアルリサイクル率96%以上」「携帯電話のマテリアルリサイクル率99%以上」に対し、実績はそれぞれ98.0%、98.3%でした。

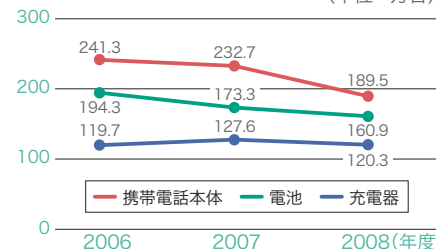
通信設備リサイクル

KDDIでは、情報通信サービスの拡充にともない、日々通信設備やau携帯電話の基地局の新設、除却、更新を行っています。不要となった設備は、素材別に細かく分別し、再資源化効率を重視してリサイクルを行っています。

取扱説明書のリサイクル推進

auショップでは、お客さまが従来家庭ごみとして処分していた携帯電話に同梱している取扱説明書、パンフレット、チラシ、個装箱などの回収を行っています。2008年度は約1,400tの古紙を回収しました。回収した古紙は「循環再生紙」としてリサイクルし、従業員の名刺、社用封筒、パンフレットなどの印刷物に再利用するとともに、古紙としての売却金の一部を森林保全活動に役立てています。

携帯電話リサイクル

携帯電話にはプラスチックや金、銀、銅などのほかに、パラジウムなどの希少性の高い金属も使用されており、その再資源化が重要です。KDDIではauショップなどの専売店で、お客さまがご不要となった携帯電話などを回収し、リサイクルを推進しています。2008年度は携帯電話リサイクルをテーマとしたテレビCM、新聞広告、雑誌への記事広告などによりお客さまへの訴求を積極的に行いました。

社会貢献

● 生物多様性への取り組み

ガンジスカワイルカの長期観測を実施中

KDDI研究所は、東京大学、インド工科大学、WWFインディアに協力して、絶滅が危惧されるガンジスカワイルカの保護活動のための音響観測装置の開発および観測活動を行っています。イルカの発する超音波を録音できるハイドロフォンアレイを水中に吊り降ろし、計測されたイルカの水中での2次元位置情報を、インターネットを介してリアルタイムで世界に発信しています。

インド・ガンジス川での観測状況

● solamido

お客さまが楽しく継続して環境問題に参加できるEZwebサイト「solamido」（ソラミド）を開設しました。「commmons」（コモンズ）レーベルの協力を得て、EZ「着うたフル®」の対象楽曲のダウンロードによる収益を有限責任中間法人「more trees」に寄付し、国内外の森林整備などに役立てています。

● 富士山の森づくりプロジェクト

KDDIは財団法人オイスカの「富士山の森づくり」プロジェクトに参画し、病害虫被害の拡大防止と、もともと富士山に自生していた広葉樹を植えることで、富士山の自然環境にふさわしい森林を再生する活動を支援しています。2008年度は従業員と家族が参加し、1,000本の植樹を行いました。

● 洞爺湖サミット

2008年7月に開催された洞爺湖サミットにおいて、公式ハンドブックへのスポンサード、ガイアナイトへの参加、ポスターやホームページにおけるサミット応援表明など、歓迎支援活動を実施しました。

● 研究会参加

KDDIは、総務省や経済産業省などが主催する省エネルギー化を推進する研究会やフォーラムに積極的に参加し、自社が培ってきたリサイクル技術、ノウハウや、研究技術開発の成果を展開しています。

● 天王山の森林保全活動

天王山周辺の森林は、近年、森林の手入れが十分に行われていないことで荒廃し、植生の悪化が進んでいます。そのため京都府、大阪府、地域企業、住民などが協働して「天王山周辺森林整備推進協議会」が設立されました。KDDIではこれに賛同し、従業員と家族による竹林の伐採、広葉樹の除伐および植樹を行うなど、天王山の森林保護と地元地域の活性化に協力しています。

ボランティア活動を企画して

関西総支社 管理部
管理グループ

天王山の森林整備ボランティアでは、2008年11月に拡大竹林の伐採、2009年3月に広葉樹の植樹を行いました。作業はハードですが、参加者が楽しそうに活動する様子が見受けられました。植樹では家族が助け合って木を植える姿に爽やかな感動をおぼえると同時に、単なる社会貢献活動に留まらない森づくりの奥深さを感じました。私たちが植えた木は、地元の方々に見守られて蒼々と茂っています。

第三者意見

NPO法人サステナビリティ日本フォーラム代表理事
NPO法人社会的責任投資フォーラム代表
後藤敏彦

冒頭で、トップがコミットされた４つのCSR重要課題を挙げておられるのはマテリアリティ重視という最近の報告書の流れに沿ったものであり、メッセージとしても明確ですばらしいと思います。ただ、人類最大の課題である地球環境も取り上げられていますが、KDDIの基本理念に「環境」というキーワードがないのが気になりました。環境面でも人類社会にさまざまな価値を提供しようとする事業活動に向かっているにもかかわらず、報告されている活動がずっと狭い「環境保全」という言葉に少し縛られているように感じました。アンビエント社会が向かう方向であれば、そこからバックキャスティングした超長期ビジョン、中長期目標が環境に関してもほしいところです。また、マテリアリティ選択のプロセスの説明として「KDDI CSR・環境委員会」の役割を記載されているのはよいのですが、ガバナンスにおける位置付けについては、Webでも環境保全の取り組みの中に小さく書かれているだけで、必ずしもよくわかりません。

４重要課題に関して社会との信頼づくりなど、当面取り組むべきものについては実に網羅的で着実に進めておられることが読み取れます。ただ、プラン、ドゥ情報が主でチェック、アクト情報が少なく、数値化も限られているので一段の推進を期待したい。環境への取り組みは数値管理も進み着実に行われていることがわかります。しかし、温室効果ガス排出に関しては昨年も述べましたが、経営として抜本的に見直して、総量での削減を必須要件にした達成のためのロードマップを描くことが必要と考えます。CDSB※の動きなどもあり、グループ全体の排出量などの把握と対策が必要です。世界は大きく変わってきています。

ダイバーシティの推進など、人材関係も多彩な取り組みがなされ実績を挙げておられます。障がい者に関しての特例子会社の認定取得などについてもっと多くの情報があれば、なおよいと感じました。世間で最大の話題となっている非正規雇用については何も記載がないのですが、無いのでしょうか。

取引先との関係では、購買ポリシーがサプライチェーンの末端まで見るサプライチェーン・マネジメント（SCM）の必要性を付言しておきます。単なる社会貢献ではなく本業で生物多様性に取り組むためにもSCMは必要です。顧客との接点であるauショップ関係の情報はあまりにも少ないと感じました。

Web重視の編集方針は一つの考え方で特に問題はありませんが、その割にはアクセスに難点があります。CSRが企業情報の中にあるのは当然と考えますが、もう一度クリックしないと情報にたどりつきません。「KDDIの取り組み」を「CSRの取り組み」とされたら如何でしょうか。

最後に、海外でのビジネスはどうなっているのかCSR Reportだけでなく、私が下手なのかWebでも見つけられませんでした。グローバリゼーションの時代に海外戦略と実績はあると思いますので、そのCSRについてどこかに記載されるのが望ましいと思います。

※CDSB：Climate Disclosure Standard Board

第三者意見を受けて

KDDI（株）執行役員
総務・人事本部長
三瓶美成

2008年度は、ステークホルダーの皆さまにKDDIのCSRに対する取り組みをわかりやすくお伝えできるよう、重要課題の設定に加え、活動の目標と実績の公開にチャレンジしたことで、一歩前進できたと考えております。

一方で、情報開示や社会情勢に応じた当社の取り組みのあり方について、後藤様にご指摘いただいた点は、今後の課題としてとらえ改善に努めます。

KDDIのCSRの根源となるものは、ICTという事業を通じて持続的な社会の実現に貢献することです。このことをあらためて認識し、社会における私たちの課題を整理するとともに、KDDIの特長である従業員参加型の活動を生かし、今後もCSR活動を一層、推進していきたいと思います。そして、皆さまから信頼される企業となるようチャレンジを続けてまいります。

KDDI株式会社　総務部　CSR・環境推進室

〒102 - 8460
東京都千代田区飯田橋 3 丁目 10 番 10 号ガーデンエアタワー
TEL：03-6678-1381
FAX：03-6678-0317
E-mail：csr@kddi.com
http://www.kddi.com/csr